



## 저작자표시-비영리-동일조건변경허락 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



동일조건변경허락. 귀하가 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공했을 경우에는, 이 저작물과 동일한 이용허락조건하에서만 배포할 수 있습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

생활과학석사 학위논문

# 금융소비자문제경험과 관련 요인 연구

2012 년 8 월

서울대학교 대학원

소비자학과

박 중 옥

# 금융소비자문제경험과 관련 요인 연구

지도 교수 손 상 희

이 논문을 생활과학석사 학위논문으로 제출함

2012 년 4 월

서울대학교 대학원

소비자학과

박 중 옥

박중옥의 생활과학석사 학위논문을 인준함

2012 년 6 월

위 원 장 \_\_\_\_\_ (인)

부위원장 \_\_\_\_\_ (인)

위 원 \_\_\_\_\_ (인)

# 국문초록

## 금융소비자문제경험과 관련 요인 연구

금융상품의 복잡한 구조와 금융상품 정보의 전문성, 구매 후 수익성에 대하여 아무도 장담할 수 없는 신용채적 특성 때문에 소비자는 금융상품 정보 탐색과 정보의 이해 및 금융상품 평가 등에 어려움을 겪게 된다. 금융소비자문제는 예·적금, 투자, 대출, 보험 등 다양한 금융거래영역에서 발생하며 이는 소비자의 금전적 손실 및 소비자 권리의 침해로 이어지면서 소비자 개인의 삶과 복지에 직접적인 영향을 미치기 때문에 중요하게 다루어져야 한다. 그럼에도 불구하고 이와 관련된 연구는 거의 없다.

본 연구에서는 소비자의 금융소비자문제경험을 파악하기 위해 금융상품 구매 과정에서 발생하는 금융소비자문제경험 수준을 파악하고 나아가 소비자의 금융소비자문제경험에 영향을 미치는 요인이 무엇인지 밝혀내는 것을 목적으로 하였다.

소비자의 금융소비자문제경험 측정척도는 선행연구와 문헌고찰을 통해 금융소비자문제를 정보 비대칭성 문제, 교섭력 차이 문제, 제한된 합리성 문제로 유형화하고 구매 전/구매 시/구매 후의 구매단계를 고려한 측정문항을 개발하여 유형별, 구매단계별로 금융소비자문제경험 수준을 파악해보고자 하였다. 측정문항은 예비조사와 안면타당도 검증을 통해 수정·보완하여 측정문항을 확정된 후, 확인적 요인분석을 통해 측정문항이 금융소비자문제경험을 잘 설명하고 있는지 알아보았다.

소비자의 금융소비자문제경험 수준과 영향 요인을 파악하기 위해

만 19세 이상 69세 이하의 성인소비자 549명을 대상으로 설문조사 (2012년 5월 6일~5월 13일)를 실시하고 수집된 자료는 SPSS for Windows 18.0을 이용하여 빈도분석을 실시하고, 독립변수에 따른 집단별차이를 알아보기 위해 분산분석과 독립표본 t검정을 실시하였다. 측정도구의 신뢰도는 Cranach's  $\alpha$  값을 확인하였다. 또한 확인적 요인분석을 통해 구성타당도를 검증하였다. 마지막으로 금융소비자문제경험의 관련 요인을 파악하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

본 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 소비자의 금융소비자문제경험 수준은 조금 경험하는 편인 것으로 나타났으며 금융소비자문제경험의 유형별로 살펴보면 소비자는 정보 비대칭성 문제를 가장 많이 겪는 것으로 나타났고, 교섭력 차이 문제, 제한된 합리성 문제의 순이었다.

둘째, 사회인구학적 요인에 따른 소비자의 금융소비자문제경험 수준 차이를 분석한 결과 연령, 직업, 월평균 소득 집단에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 정보 비대칭성 문제의 경우 월평균 소득에서만 집단에 따라 차이가 있었고, 교섭력 차이 문제에서는 연령, 직업, 월평균 소득 집단에 따라 차이가 있었으며 제한된 합리성 문제에서는 연령 집단에 따른 차이가 있었다.

셋째, 소비자역량 요인에 따른 소비자 금융소비자문제경험 수준 차이를 분석한 결과, 소비자의사결정역량에 따라 전반적 금융소비자 문제경험 및 유형별 금융소비자문제경험에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

넷째, 군집분석을 통해 분류한 금융거래영역별 문제경험 소비자 집단에 따른 금융소비자경험의 수준 차이를 분석한 결과, 다영역문제경험자 집단이 전반적 및 유형별 금융소비자문제를 가장 많이 경험하는 것으로 나타났으며 투자문제경험자 집단 또한 금융소비자문제를 많이 경험하는 것으로 나타나 금융거래영역에 관계없이 금융

시장 전체에서 금융소비자문제경험이 발생하고 있으며 특히 투자시장에서 좀더 심각하게 발생하고 있음을 알 수 있었다.

다섯째, 금융소비자문제경험과 관련 요인들 간의 관계를 분석한 결과 전반적 금융소비자문제경험에 영향을 미치는 요인으로 교육수준(+), 소비자의사결정역량(-), 금융거래영역(+), 금융교육여부(-)인 것으로 나타났다. 정보 비대칭성 문제에 영향을 미치는 요인으로 교육수준(+), 연령(-), 소득수준(+), 소비자의사결정역량(-), 금융교육여부(-)인 것으로 나타났다. 또한 교섭력 차이 문제에서는 교육수준(+), 소비자의사결정역량(-), 금융거래영역(+), 금융교육여부(-)인 것으로 나타났다. 마지막으로 제한된 합리성 문제에서는 연령(+), 소비자의사결정역량(-), 금융거래영역(+), 금융교육여부(-)인 것으로 나타났다.

여섯째, 금융소비자문제경험과 관련 요인들 간의 상대적 영향력을 살펴본 결과, 금융소비자문제경험 전체에서 가장 큰 영향력을 행사하는 변수는 소비자의사결정역량인 것으로 나타났다. 유형별로 살펴보면 정보 비대칭성 문제에 가장 큰 상대적 영향력을 미치는 요인은 소비자의사결정역량, 금융교육경험 순으로 나타났다. 교섭력 차이 문제에서 상대적 영향력의 크기는 소비자의사결정역량, 연령, 직업 순으로 나타났다. 제한된 합리성 문제에서는 소비자의사결정역량이 유일한 영향 요인으로 나타났다.

이상의 연구결과를 바탕으로 내린 결론은 다음과 같다.

첫째, 소비자가 경험하는 금융소비자문제는 금융시장에서 정보가 불충분하게 제공되거나 이해용이성이 부족하여 발생하는 문제가 가장 큰 것을 확인할 수 있었다. 이러한 문제를 감소시키기 위해서 소비자에게 적절한 정보가 제공될 수 있도록 정보공시 및 판매자의 설명의무를 강화하고 소비자의 정보탐색기술의 향상과 금융정보의 이해를 돕기 위한 금융소비자교육 프로그램 개발 및 소비자의 정보탐색 및 이해를 돕는 정보중개매체의 개발 및 활용 방안에 대해서

고려해 볼 필요가 있다.

둘째, 금융소비자문제가 금융거래영역 전반에서 발생하고 있는 것을 확인할 수 있었으며 특히 투자 영역에서 그 문제가 심각한 것을 알 수 있었다. 이는 금융시장 내에 소비자를 보호하는 장치가 부족하거나 제대로 기능하지 못하고 있음을 시사한다. 특히 투자 영역에서 발생하는 금융소비자문제가 심각한 것으로 나타났는데 이는 투자 영역이 직접적으로 금전 손실이 발생하는 분야이기 때문인 것으로 판단된다. 투자 영역에서의 소비자문제를 예방하기 위해서는 설명의무와 적합성 원칙의 강화 및 소비자의 재무적 특성 파악을 통해 판매할 수 있는 금융상품을 제한하는 등의 소비자보호를 위한 규제 강화가 필요함을 알 수 있었다.

셋째, 금융소비자문제경험을 감소시키기 위한 가장 중요한 변수는 소비자의사결정역량이었다. 이는 소비자가 금융거래를 성공적으로 수행하기 위해서는 소비자의사결정역량의 향상이 중요함을 시사한다. 남승규(2005)는 일반적인 상품의 구매의사결정에 있어서 소비자의사결정역량이 중요하다고 하였다. 본 연구에서는 추가적으로 일반적인 상품 구매가 아닌 전문성과 복잡성이라는 특수성을 지니는 금융상품구매에 있어서도 소비자의사결정역량이 중요함을 밝혀냈다. 이러한 결과에 따라 소비자의사결정역량 향상을 위한 교육내용을 포함한 금융소비자교육 프로그램이 필요함을 알 수 있었다.

**주요어 :** 금융소비자문제, 금융소비자문제경험, 소비자의사결정역량  
**학 번 :** 2010-23628

# 목 차

## 국문초록

제 1 장 서론 .....	1
제 1 절 문제제기 .....	1
제 2 절 연구목적 .....	4
제 2 장 이론적 배경 .....	5
제 1 절 금융소비자문제의 개념과 배경.....	5
1. 금융소비자와 금융소비자문제의 개념.....	5
2. 금융소비자문제의 현황 및 배경 .....	9
제 2 절 금융소비자문제 관련 선행 연구.....	18
1. 정보 비대칭성 관련 연구.....	18
2. 교섭력 차이 관련 연구 .....	21
3. 제한된 합리성 관련 연구.....	23
제 3 절 금융소비자문제의 주요 관련 요인.....	27
1. 소비자역량 관련 요인.....	27
2. 금융거래관련 요인.....	31
3. 사회인구학적 요인.....	32



제 3 장 연구문제 및 연구방법 .....	34
제 1 절 연구문제 및 연구모형.....	34
1. 연구문제.....	34
2. 연구모형.....	35
제 2 절 연구방법 .....	36
1. 연구대상 및 자료수집방법 .....	36
2. 조사도구의 구성 .....	37
3. 자료의 분석방법 .....	44
제 3 절 조사대상자의 일반적 특성 .....	46
제 4 장 연구결과 .....	48
제 1 절 금융소비자문제경험 .....	48
1. 소비자의 금융소비자문제경험 수준 .....	48
2. 사회인구학적 요인에 따른 금융소비자문제경험.....	52
3. 소비자역량에 따른 금융소비자문제경험 .....	55
4. 금융거래영역에 따른 금융소비자문제경험 .....	57
제 2 절 금융소비자문제경험에 영향을 미치는 요인.....	61
1. 전반적 금융소비자문제경험의 영향요인 .....	61
2. 유형별 금융소비자문제경험의 영향요인 .....	62
제 5 장 결론 및 제언.....	67
제 1 절 요약 및 결론.....	67
제 2 절 제언.....	71

참고문헌 .....	73
부록.....	84
Abstract.....	91

## 표 목 차

[표 2-1] 금융소비자문제 유형과 발생요인 .....	8
[표 3-1] 금융소비자문제의 유형과 특성 .....	37
[표 3-2] 금융소비자문제경험의 측정문항 및 요인분석 결과 .....	39
[표 3-3] 금융소비자문제경험 척도의 신뢰도 .....	40
[표 3-4] 소비자의사결정역량 측정문항 및 신뢰도 .....	41
[표 3-5] 소비자금융지식 측정문항 .....	43
[표 3-6] 소비자금융실천 측정문항 및 신뢰도 .....	44
[표 3-7] 조사대상자의 일반적 특성 .....	46
[표 4-1] 금융소비자문제경험의 유형별 수준 .....	50
[표 4-2] 금융소비자문제경험의 구매단계별 수준 .....	51
[표 4-3] 사회인구학적 요인에 따른 금융소비자문제경험의 집단별 차이 .....	53
[표 4-4] 소비자역량에 따른 금융소비자문제경험의 집단별 차이 .....	56
[표 4-5] 금융거래영역별 문제경험 군집 집단별 평균 비교 .....	58
[표 4-6] 금융거래영역별 문제경험 소비자 집단의 정의 .....	58
[표 4-7] 금융소비자문제경험영역 소비자 집단별 수준 차이 .....	60
[표 4-8] 금융소비자문제경험의 영향요인 .....	65

## 그 립 목 차

[그림 3-1] 연구모형 .....	35
---------------------	----

# 제 1 장 서론

## 제 1 절 문제제기

지난 해 무려 16개의 저축은행이 잇따라 부도를 내면서 많은 소비자가 피해를 입었다. 필요한 돈을 당장 인출하지 못하는 소비자의 불편도 있겠으나 그보다 예금보호한도인 5000만원 이상의 예금을 맡겼거나 저축은행의 불완전 판매를 통해 후순위 채권을 구매한 금융소비자의 피해는 막심하다. 이러한 피해를 입은 소비자의 수는 무려 3만여명에 이른다(조세일보, 2012.05.09). 이러한 소비자 문제는 비단 은행권에서만 일어나는 것이 아니다. 올해 초 발생한 변액보험의 불완전 판매 문제와 부동산 경기침체와 무리한 대출로 인하여 사회적인 문제로 떠오르고 있는 하우스푸어 문제, 2007년 펀드 대란을 기점으로 사회적 이슈가 되었던 펀드의 불완전 판매 문제 등 예·적금, 보험, 대출, 투자 분야 등 다양한 금융거래영역에서 소비자 문제가 발생하고 있다,

금융상품의 복잡한 구조와 금융상품 정보의 전문성, 구매 후 수익성에 대하여 아무도 장담할 수 없는 신용재적 특성 때문에 소비자는 금융상품 정보 탐색과 정보의 이해 및 금융상품 평가 등에 어려움을 겪게 된다. 이러한 어려움들은 금융시장 내 소비자의 힘을 약화시켜 소비자의 권리 행사를 어렵게 만들고 소비자문제의 발생가능성을 높인다. 금융시장에서의 소비자문제는 소비자 피해가 직접적인 금전적 손실로 이어지고 다른 재화들과는 달리 보상이나 환불이 불가능하기 때문에 문제가 발생했을 경우 피해는 고스란히 소비자의 몫이 된다. 금융시장에서 겪는 소비자 문제는 금전적인 손실을

발생시키고 소비자 복지에 직접적으로 영향을 미치기 때문에 개인만의 문제가 아닌 사회적인 문제로 다루어질 필요가 있다.

최근 이슈가 되고 있는 금융소비자문제로는 후순위 채권, 변액보험, 펀드 등의 불완전 판매가 있다. 불완전 판매는 판매자가 소비자에게 상품정보 중 판매자에게 유리한 정보만을 제공하고 불리한 정보는 숨긴 채 상품을 판매하는 기만적인 판매행위를 말한다. 좀더 구체적으로는 금융상품의 전문성과 복잡성으로 인해 발생하는 금융상품 정보 이해의 어려움의 문제와 판매자에게 정보적으로 의존하여 기만당하기 쉬운 환경이 조성되는 문제가 동시에 발생하여 나타나는 판매행위라고 볼 수 있다. 정부는 이러한 소비자 피해를 예방하기 위하여 비교공시, 설명의무, 적합성 원리 등의 정책적 노력을 기울이고 있다. 그러나 금융소비자문제가 판매자의 과실로만 발생하는 것은 아니다. 대출 관련 소비자피해에서 빨리 거래를 끝내고자 하는 소비자가 계약내용을 제대로 숙지하지 않은 채 서명하는 행위가 문제시되고 있는데(한국소비자원, 2008) 이는 금전적 손실여부를 떠나 소비자가 금융거래 시 경험하는 금융소비자문제이며 이는 소비자에게 책임이 있다. 이상에서 살펴본 금융소비자문제는 꼭 금전적인 손실로 이어지지 않더라도 금융시장 내에서 소비자가 소비자의 권리를 행사할 수 없는 경우라면 금융소비자문제로 분류할 수 있다. 따라서 본 연구에서 금융소비자문제는 금융소비자피해보다 큰 개념으로 금전적 손실을 포함하여 소비자의 권리 침해까지를 포함한 개념으로 간주하고자 한다.

금융소비자에 관련된 선행연구는 금융소비자피해 또는 금융소비자보호정책 관련 연구가 대부분으로 소비자가 금융거래에서 경험하는 금융소비자문제 전체를 다루고 있지 못하다. 따라서 소비자가 금융상품 구매과정에서 실제로 경험하는 금융소비자문제의 수준을 파악하는 것은 금융소비자문제 해결을 위한 기본 조건일 것이다. 금융

소비자문제 수준을 파악하기 위해 본 연구에서는 구매단계인 구매 전/구매 시/구매 후를 고려하여 금융소비자문제를 살펴보고자 한다. 보통 금융상품의 거래과정은 구매 전(前)/구매 시(時)/구매 후(後)로 나누어지는 일반상품과는 달리 판매 및 모집/유지관리/정산 및 환매의 과정으로 구분한다. 그러나 이는 판매자 관점의 구분방식으로 소비자의 금융상품 구매 전(前) 단계를 고려하지 않는다. 따라서 금융소비자의 정보탐색과정에서 발생하는 다양한 소비자문제를 간과하기 쉽다(김성숙 외, 2011). 따라서 금융소비자문제를 살펴봄에 있어 구매단계를 고려한다는 것은 중요하게 생각된다.

금융소비자문제의 근본적인 해결을 위해서 금융소비자피해에 맞춰져 있던 금융소비자문제를 바라보는 시각을 조금 달리하여 금융소비자피해뿐만 아니라 금융거래과정에서 발생하는 크고 작은 금융소비자문제에는 어떤 것들이 있는지 파악하고 그에 대한 대처방안을 마련하기 위한 연구가 필요한 시점이다.

## 제 2 절 연구목적

본 연구에서는 소비자가 금융상품을 구매하는 과정에서 발생하는 금융소비자문제경험 수준은 어떠한지 알아보고 소비자의 금융소비자문제경험에 영향을 미치는 요인은 무엇인지 밝혀내고자 한다.

구체적으로 본 연구는 다음과 같은 의의를 갖는다.

첫째, 금융소비자문제경험과 관련된 연구는 대부분 금융소비자보호 정책 및 금융소비자피해 사례분석과 관련하여 이루어지고 있다. 그러나 금융소비자문제가 꼭 금전적인 손실이 있어야 금융소비자문제인 것은 아니며 금융상품의 거래과정에서 발생하는 어려움 및 부당한 행위 등의 금융소비자의 권리를 침해하는 행위를 포함한다. 따라서 본 연구의 소비자 금융소비자문제경험 수준은 그 동안 간과되어왔던 금융소비자문제들에 대해 재고(再考)할 기회를 제공하고 유형별·구매단계별 수준파악을 통해 금융소비자문제 최소화를 위한 정책적 대안의 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

둘째, 금융소비자문제경험과 그 관련 요인을 밝힌 연구는 거의 없다. 소비자의 금융소비자문제경험을 최소화하기 위해서는 먼저 금융소비자문제경험에 영향을 미치는 요인들과 요인들과의 관계를 밝혀내는 것이 매우 중요하다. 따라서 본 연구에서는 금융소비자문제에 영향을 미치는 요인들을 밝혀내고 그 관계를 파악하여 금융소비자문제 최소화를 위한 정책적·교육적 대안 마련의 기초자료로 활용하여 궁극적으로 소비자의 금융복지 향상에 기여하고자 한다.

## 제 2 장 이론적 배경

### 제 1 절 금융소비자문제의 개념과 배경

#### 1. 금융소비자와 금융소비자문제의 개념

법률에서 정의하는 금융소비자는 대체로 금융회사와 금융상품을 거래하는 상대방을 의미한다. 먼저 금융위원회의설치등에관한법률에서는 금융소비자를 예금자 및 투자자 등의 금융수요자로 정의하고 있고 은행법에서는 예금자와 은행이용자로, 자본시장과금융투자업에 관한법률에서는 투자자로 정의하고 있다. 자본시장과금융투자업에 관한법률에서 투자자는 “전문투자자”와 “일반투자자”로 나누어 사용되고 있다. 여기서 “전문투자자”란 ‘금융투자상품에 관한 전문성 구비 여부, 소유 자산 규모 등에 비추어 투자에 따른 위험감수능력이 있는 투자자’로 대통령령으로 정하는 자를 의미하며 “일반투자자”는 “전문투자자”가 아닌 모든 금융이용자를 지칭한다.

금융소비자 관련 연구에서 금융소비자는 연구마다 조금씩 다르게 정의되고 있다. 안수현(2006)은 금융업무를 제공하는 자로부터 용역을 제공받거나 받을 것을 고려하고 있는 자라고 정의하였고, 원승연(2011)은 이러한 안수현의 정의가 금융소비자를 금융이용자와 등치시키는 정의로 보고 금융소비자보호의 관점에서 보았을 때에 그 범위를 좀더 한정시킬 필요성이 있다고 보았다. 그 대안으로 금융소비자를 금융 이용자 가운데 금융회사 및 기업을 제외한 개인 또는 가계에 국한하여 정의하는 것과 금융소비자를 소매고객으로 정의하여 통상 거래를 거래하거나 전문적 식견을 가진 개인 거래자를 배제하는 대신 소규모 기업을 포함시키는 것이 있으나, 후자의



경우 개념적으로 전문적인 식견을 가진 금융소비자와 일반소비자의 구분 기준이 불분명하여 자의적인 구분일 수 있으며 일관된 금융소비자보호가 이루어지지 못할 가능성이 있는 것이 문제점이라 하였다. 김민정(2011)의 연구에서 금융소비자는 소비자로서의 권리와 의무를 지니는 한편, 비대칭적인 정보와 피해 가능성에 노출되어 있고 법적 보호가 필요한 존재로서 금융상품계약 등에 있어 판매업자 등의 거래 상대방이 되는 자로 정의되고 있다.

금융소비자는 그 구조가 복잡하여 이해하기 어려운 금융상품의 특성 상 판매자보다 불리한 입장에서 거래를 하게 된다. 그렇기 때문에 금융소비자는 금융거래 시 늘 금융소비자문제를 경험할 가능성이 있는 환경에 노출되어 있다고 볼 수 있다.

소비자문제는 소비자가 상품과 서비스를 구입, 거래함에 있어서 그들의 권리가 당사자에 의하여 침해되기 때문에 생기는 문제로 정의된다(이기춘 외, 2010). 이와 유사하게 김민정(2011)은 금융소비자문제를 금융시장에서 판매자와 금융소비자간 거래의 제반 과정에서 발생하여 금융소비자의 권익을 저해하는 여러 가지 문제들로 정의하였다. 또한 황덕순 외(2001)는 가계자금대출에 관련된 소비자문제연구에서 가계자금대출관련 소비자문제를 소비자가 대출상품을 탐색하고 선택·소비하는 과정에서 금융기관의 소비자 권리 침해와 소비자의 무지로 인하여 발생하는 불이익·피해 등을 포함하는 개념으로 정의하였다.

앞서 살펴본 정의들을 토대로 금융소비자문제의 정의를 내려보면 금융소비자문제는 금융상품을 탐색, 선택 및 소비하는 과정에서 발생하는 소비자의 권리 침해 또는 피해라고 할 수 있다.

금융소비자문제는 크게 3가지 유형으로 나누어 볼 수 있다. 먼저 복잡하고 어려운 금융상품의 성격으로 인하여 발생하는 정보 비대칭성 문제와 상품의 품질판단이 어려운 신용재적 특성으로 인하여

판매자와 소비자 간의 교섭력 차이로 발생하는 교섭력 차이 문제, 마지막으로 소비자의 비합리적 행동에서 기인하는 제한된 합리성 문제로 유형을 나누어 볼 수 있다. 이러한 유형은 기존의 금융소비자보호관련 연구에서 주로 금융소비자문제의 원인으로 제시되는 유형들이다(이경주·이현복, 2010). 그러나 금융소비자문제의 원인과는 별개로 소비자가 경험하는 금융소비자문제의 구체적 내용으로 구분해 본 결과 금융소비자문제의 유형으로도 사용될 수 있음을 알 수 있었다. 금융소비자문제의 유형에 대하여 선행연구를 통해 살펴보면 다음과 같다.

김병연(2009)은 금융소비자와 금융업자 간의 교섭력과 정보의 불균형이 두드러지며 금융상품의 다양화·복잡화가 금융소비자와 금융업자 간의 정보비대칭을 심화시켜 정보 비대칭성 문제와 교섭력 차이 문제를 발생시키고 있다고 하였다. 따라서 소비자권익을 위협하고 소비자피해를 조장할 수 있는 금융환경을 변화시키고 금융소비자정책에 있어서 금융소비자의 측면과 금융산업의 측면에서 바라보는 새로운 관점이 필요함을 지적하였다. 한편 한국소비자원(2008)의 서민금융서비스 피해에 관련된 연구에서 서민금융서비스 이용의 가장 큰 문제점으로 소비자가 대출 약정내용을 정확히 숙지하지 않아 발생하는 제한된 합리성 문제가 발생한다고 하였으며 이를 방지하기 위하여 소비자의 금융지식을 높이기 위한 금융교육이 필요함을 강조하였다. Cartwright(1999)는 금융소비자의 제한된 합리성에 대하여 ‘개인이 기억하고 처리할 수 있는 정보의 양이 한정되어 있다’고 하였고 이러한 제한된 합리성 문제는 금융상품의 복잡성과 다양성, 신용재적 특성으로 인해 발생한다고 하였다.

앞서 살펴본 선행연구에 기초하여 금융소비자문제 유형에 따른 발생요인을 정리하면 [표 2-1]과 같다.

[표 2-1] 금융소비자문제 유형과 발생요인

금융소비자 문제 유형	금융소비자문제 발생요인	참고문헌
정보 비대칭성 문제	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 상품의 복잡성 및 다양성</li> <li>· 상품의 효용성 및 기능 파악 곤란</li> <li>· 상품의 소비자 적합성 파악 곤란</li> <li>· 적정가격 판단 곤란</li> </ul>	김병연 (2009)
교섭력 차이 문제	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 표준화된 상품이 많고 선택의 다양성 부족</li> <li>· 타 소비재에 비해서 가격 네고 가능성 부족</li> <li>· 거래교체비용이 높아 거래선 교체 곤란</li> </ul>	
제한된 합리성 문제	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 정보의 양과 관계없이 비합리적인 판단과 선택</li> <li>· 제공받은 정보를 이해하고자 하는 노력 부족</li> <li>· 금융지식의 부족으로 인한 비합리적 행동</li> </ul>	Cartwright (1999), 한국소비자원 (2008)

앞서 살펴본 선행연구를 정리해보면, 정보 비대칭성 문제는 금융기관이 제공하는 금융상품정보의 내용과 제공방법이 부적절하여 소비자가 금융상품정보의 탐색과 이해에 어려움을 겪어 발생하는 문제로 설명해볼 수 있다. 반면 교섭력 차이 문제는 금융상품의 유통과 관련하여 상품이 표준화되어 비슷한 상품들이 많고, 흥정이 불가능하며 금융상품 구매 후 상품이 마음에 들지 않아도 교체비용이 높아 상품을 교체할 수 없는 등 판매자와 소비자 간의 관계에서 힘의 차이로 인해 발생하는 문제인 것으로 판단해 볼 수 있다. 마지막으로 제한된 합리성 문제는 소비자와 관련된 문제로 휴리스틱이나 편향 등으로 인하여 비합리적 판단과 선택을 하고, 정보의 이해나 수집에 적극적인 노력을 소홀히 하거나 금융지식의 부족으로 인하여 비합리적 행동을 하는 등 금융기관과의 문제라기 보다는 소비자

자신의 문제인 것으로 판단해볼 수 있다.

## 2. 금융소비자문제의 현황 및 배경

선행연구에서 금융소비자문제는 금융소비자가 금융거래에서 경험하는 불이익 및 피해인 것을 알 수 있었다. 이러한 금융소비자문제가 구체적으로 금융소비자에게 어떠한 피해의 형태로 나타나고 있는지 알아보기 위하여 금융상품 영역별로 금융소비자문제의 현황 및 배경에 대하여 살펴보고자 한다.

### 1) 예·적금관련 금융소비자문제

한국소비자원(2012)의 예·적금과 관련된 피해 구제는 2010년 은행 금융상품 관련 소비자 피해구제 전체 46건 가운데 7.3%, 2011년 전체 19건 가운데 7.7%를 차지하여 예·적금 관련 금융소비자문제는 비교적 적은 편이었다. 피해구제 내용은 예금 금리와 자금이체에 관련된 내용이었다.

그러나 한국소비자원에서 국내 17개 은행 대출거래 경험자 1000명을 대상으로 은행거래경험에 관하여 조사한 결과 은행이자율이 변동했더라도 이를 사전에 고지 받지 못한 경우가 59%로 조사되었으며 실제 이자율 변동에 관한 사항 등의 고객에게 불리한 내용은 충분히 설명되지 않은 것으로 나타났다(매일경제, 2012.06.07). 뿐만 아니라 은행 수수료 관련 정보 제공도 미흡한 것으로 나타났다. 전국 4대 도시 125대의 지불결제대행업체의 ATM기 이용수수료 표시여부를 조사한 결과, 사전에 수수료가 확인 가능한 ATM기는 18.4%에 불과한 것으로 나타났다(매일경제, 2012.06.07). 예·적금 상품의 경우 신고된 피해구제 건수가 적은 것은 원금손실의 위험이

거의 없기 때문에 예금 이자율 변동으로 인한 피해를 소비자문제로 인식하지 못하였을 가능성이 있다.

뿐만 아니라 최근 저축은행들의 잇따른 부도로 인해 최대 예금자 보호액인 5천만원 이상의 금액을 예치했던 금융소비가 예금의 일부를 지급받지 못하는 사태가 발생했다. 이러한 저축은행들은 2천억원에 달하는 후순위채권도 발행하였는데 이러한 후순위채권의 경우 소비자에게 금리가 높은 예금상품이라 소개하여 판매하는 불완전판매가 만연했던 것으로 알려졌다. 따라서 이로 인한 금융소비자피해가 더 커질 것으로 예상된다(금융감독원 공식블로그, 2012.05.07; 한겨레 뉴스, 2012.05.14).

불완전 판매는 판매자 측에서 소비자에게 정보를 충분히 제공하지 않아 발생하는 정보 비대칭성 문제와 불완전 판매를 통해 금융상품을 구입한 후 계약내용이 달라 해지 또는 다른 상품으로 교체하고자 하였으나 해지 또는 교체비용이 높아 어려움을 겪는 교섭력 차이 문제를 동시에 포함하고 있다.

예·적금과 관련하여 보고된 금융소비자문제는 불완전 판매 및 정보제공미흡과 같은 정보비대칭성 문제와 교섭력 차이 문제가 주를 이루고 있음을 알 수 있었으며 제한된 합리성 문제와 관련된 현상은 찾아보기 어려웠다.

## 2) 투자관련 금융소비자문제

금융감독원(2011)의 투자와 관련된 피해구제는 2007년 3,583건, 2008년 3,661건, 2009년 5,074건, 2010년 4,157건으로 2010년에 소폭 감소하였으나 전반적으로 증가추세에 있음을 알 수 있다. 금융감독원(2009)에 따르면 안전하게 운용할 수 있다고 장담하며 상품을 권유하는 부당권유, 계약요건과 다르게 운용사 마음대로 매

매하는 임의·일임 매매, 끼워팔기 등의 불공정거래, 증권사의 실수로 인한 부당 업무 처리 등과 관련된 피해가 발생한 것으로 나타났다.

한국소비자원(2008)에 접수된 투자와 관련된 피해구제는 2008년 총 32건으로 피해유형은 해지 신청을 했으나 거부당하는 등의 투자 서비스 사업자의 부당행위, 투자의 위험성을 설명하지 않고 금융상품을 판매하는 불완전 판매, 운용사의 실수로 인한 업무과실피해, 운용사의 잘못된 투자로 인한 자산운영과실 등으로 나타났다. 가장 많이 발생한 피해는 투자 서비스 사업자의 부당행위 56.3%인 것으로 나타났고, 불완전 판매 28.1%, 업무과실피해 12.5%, 자산운영과실 3.1% 순인 것으로 보고되었다.

투자와 관련된 금융소비자문제가 화두가 된 것은 2007년 미국의 서브 프라임 사태를 통한 펀드대란 사태가 발생하면서부터였다. 이전까지 증권시장이 호황을 누리면서 증권이나 펀드가 비교적 안정적으로 수익을 올리면서 남녀노소를 불문하고 펀드상품을 구매하였다. 이에 더하여 금융권에서도 고객의 연령이나 수입 등을 불문하고 펀드의 위험성에 대한 설명 없이 수익률 높은 상품이라고 소개하는 불완전 판매가 성행하였다. 그러나 2007년 미국의 서브 프라임 사태 및 2008년 리만 브라더스의 파산 등으로 인해 증권 시장은 갑작스럽게 급격한 하향세로 돌아섰다. 이에 따라 펀드에 투자했던 많은 금융소비자들이 손해를 입으면서 그 동안 문제시 되지 않았던 불완전판매가 금융소비자문제로 부각되어 금융소비자보호의 필요성을 강조하게 되었다(한국소비자원, 2008).

이에 더하여 2009년 2월 4일부터 발효된 자본시장과금융투자업에관한법률에서는 금융소비자의 선택의 폭을 넓히고 이용편의를 증대시키기 위해 금융업별 전업규제를 완화하여 더욱 다양하고 복잡한 금융투자상품이 대폭 출현할 가능성을 열었다(안수현, 2008). 이에 따라 자본시장과금융투자업에관한법률은 금융업별 전업규제를

완화함과 동시에 금융소비자보호 규제를 강화하였지만 신종 금융상품의 등장과 금융사의 겸업으로 인하여 현재로서는 예측불가능한 새로운 금융소비자문제들이 발생할 것으로 보인다.

투자와 관련하여 보고된 금융소비자문제는 불완전 판매와 같은 정보비대칭성 문제와 불완전 판매, 사업자의 부당행위, 운용사의 업무 및 자산운영 과실로 인한 피해, 불공정 거래와 같은 교섭력 차이 문제가 발생하고 있음을 확인할 수 있었다.

### 3) 대출관련 금융소비자문제

1997년 외환위기 이후, 1999년경부터 가계부채가 급격히 증가하기 시작했다. 이어 2003년 신용대란을 겪으면서 은행과 신용카드사들이 추가적인 대출을 자제하면서 위험관리를 강화하여 안정적으로 돌아서는 듯 싶었으나 2006년부터 가계부채부담은 다시 상승하였다.(박창균, 2010). 2006년~2007년 주택 가격이 정점을 찍으면서 주택담보대출 규모도 빠르게 증가하였는데 그 증가액은 2006년 31조 5,000억원, 2007년 13조 2,000억원으로 보고되었다(서울경제, 2012.05.30). 시기에 주택을 구매한 소비자들 가운데 다수는 투기의 목적으로 구매하여 주택 가격이 오른 후 재차 매매하여 그 차액으로 이득을 보고자 하였으나 이후 부동산 경기가 침체되면서 부동산 가격이 하락하는 것과 동시에 매매도 줄어 이러한 가계의 부담이 채무불이행으로 이어질 것으로 우려되고 있다. 또한 실제 주택담보대출 연체율이 2006년 10월 이후 최고(0.79%)를 기록하면서 정부에서는 금융기관에 대출기간 연장 등을 권고하고 있는 실정이다(서울경제, 2012.05.30).

금융감독원(2011)의 대출과 관련된 소비자 상담은 2006년 3,066건, 2007년 3,421건, 2008년 4,075건, 2009년 6,114건,

2010년(1월~9월) 8,356건으로 증가 추세에 있는 것으로 나타났다. 대출과 관련된 상담을 요청한 사람들의 대부분이 급전이 필요하지만 신용도가 낮아 제도권 금융 회사 이용이 어려워 사전 지식 없이 사금융을 이용하여 피해를 입었다고 하였다. 유형별 상담내용을 살펴보면 2010년 기준으로 전체 상담 가운데 실제 피해와 관련된 상담내용은 불법추심이 10%, 고금리가 8.6%, 대출사기 8.5%, 중개수수료 불법수취 8%에 해당했다. 이는 상담내용들 가운데 상위 4개(단순상담 제외)에 해당하였으며 특히 중개수수료 불법수취가 2009년 313건에서 2010년 675건으로 전년대비 2배 이상 증가하여 금융감독원에서는 중개수수료 불법수취 피해신고코너를 별도로 만들어 운영하고 있다.

한국소비자원(2012)의 서민금융대출과 관련된 소비자 상담은 2006년 578건, 2007년 263건, 2008년 338건, 2009년 335건으로 감소추세에 있는 것으로 나타났다. 실제 피해구제 건 또한 2006년 64건, 2007년 35건, 2008년 24건, 2009년 13건으로 감소추세에 있었다. 그러나 이는 금융감독원(2011)의 자료와 비교해볼 때 대출 관련 상담이 감소했다기보다 금융감독원으로 이동했다고 보는 것이 적절할 것으로 보인다. 유형별 상담내용을 살펴보면 가장 많이 발생한 것이 이자 및 할부금 연체로 인한 피해가 25.8%를 차지했고, 대출기관의 오류로 인한 피해 22.7%, 부당채권추심으로 인한 피해가 20.2%, 이자 및 수수료 과다징수 피해가 12.4%, 상환 수수료로 인한 피해 6.7% 순으로 나타났다.

대출과 관련된 문제는 서민금융서비스에서도 나타나고 있다.

보통 서민들은 수입의 대부분을 저축보다는 생활자금으로 사용하면서 예기치 못한 사고나 질병, 자녀교육비와 같은 긴급한 자금이 필요할 경우 대출 서비스를 이용해야 하는 상황에 놓이지만 비교적 신용도가 낮은 서민의 경우, 대출 이자가 낮은 은행권 대출 서비스



를 이용하기 힘든 실정이기 때문에 대출 이자가 높은 사금융에 의존하고 있으며 채무가 누적되어 채무불이행자가 되는 비율도 높다. 이러한 서민들을 위해 ‘희망홀씨대출’, ‘햇살론’ 등과 같이 정책적으로 서민금융을 장려하고 있지만 이러한 서민금융대출 서비스의 경우 대부분 6등급 이상의 비교적 좋은 신용도의 경우에 한해서 대출이 가능하며 9~10등급의 최저신용도의 서민에게는 실제로 대출을 제한하는 경향이 크다(한국소비자원, 2010).

학자금 대출도 예외는 아니다. 저소득층 학생들이 금전적인 문제로 학업을 중단하는 것을 막기 위해 만들어진 학자금 대출이 청년 실업과 맞물리면서 채무불이행자를 양산하는 상황에 놓였다. 한국장학재단의 통계를 보면 2008년 이후 매년 1만명 정도씩 증가하던 학자금 대출 연체자가 지난 해에 4배 이상 급증했다. 이는 졸업 후 원리금 상환 기간이 돌아왔지만 취업이 이루어지지 않아 대출상환을 할 수 없기 때문에 벌어지는 일이다(SBS 뉴스, 2012.06.11).

대출과 관련하여 보고된 금융소비자문제는 부당채권추심, 대출기관 의 오류로 인한 피해 등과 같은 교섭력 차이 문제가 가장 많은 것으로 나타났고, 소비자의 무지를 이용하여 중개수수료를 불법수취하거나 대출사기 등의 정보비대칭성 문제가 발생함을 확인할 수 있었다. 더불어 현황자료에는 나타나있지 않으나 급전이 필요한 금융 소비자가 이자율 등의 사전지식 없이 사금융 등을 이용하는 등의 제한된 합리성 문제 또한 심각한 것으로 보인다.

#### 4) 보험관련 금융소비자문제

한국소비자원(2010)의 보험과 관련된 피해구제는 2008년 606건, 2009년 767건으로 보고되었고(한국소비자원, 2010) 금융감독원(2011)의 보험과 관련된 피해상담은 2007년 74,985건, 2008년

74,346건, 2009년 95,176건, 2010년 92,523건으로 보고되어 2010년의 경우 전년대비 소폭 감소하였으나 전체적으로 증가하고 있는 추세임을 알 수 있다. 보험관련 금융소비자문제는 금융감독원과 한국소비자원 모두 전체 금융상품 피해접수 영역 가운데 가장 민원접수가 많이 된 영역으로 금융감독원 2010년 기준 41.0%, 한국소비자원 2009년 기준 77.3%인 것으로 나타났다.

한국소비자원(2010)에 신고된 보험 관련 민원 내용에서는 보험료 지급불만이 60%로 가장 높았고 다음이 불완전 판매 22.2%. 사업자의 부당행위가 11.5%, 기타 6.3%로 보험관련 금융소비자문제에서는 보험료 청구 거부와 불완전 판매가 가장 많은 것으로 나타났다(한국소비자원, 2010). 또한 보험사가 보험금 지급 시 소비자가 보험서류를 작성하여 보험사에 직접 신청하는 것을 원칙으로 하고 보험설계사를 통해 보험금을 신청할 수 있도록 하는 제도를 의무화하지 않아 소비자에게 혼란을 가중시키고 보험금 지급을 연기 또는 거부하는 등의 피해도 지속적으로 발생하고 있는 것으로 나타났다(소비자가 만드는 신문, 2009.06.08).

보험 관련 소비자 문제는 정보비대칭성 문제와 교섭력 차이 문제가 주를 이루고 있다. 생명보험협회의 조사결과에 따르면 보험상품의 경우 정보수집에 있어 판매자에게 의존하는 비율이 전체의 92.3%에 해당하며 이는 2005년에 비해 증가한 수치이다. 상품 가입경로 또한 설계사에게 직접 가입하는 경우가 전체 95.7%에 해당하며 이는 20대~60대까지 모든 연령이 동일하게 90% 이상 보험설계사에게 정보를 획득하고 있는 것으로 나타났다(최지은, 2012). 이러한 현상은 보험상품의 계약 내용이 방대하고 어려워 소비자가 계약내용을 이해하는데 한계가 있기 때문이기도 하지만 금융겸업화로 인하여 보험상품 또한 여타 금융상품처럼 다양하고 복잡해지고 있기 때문이기도 한 것으로 보인다. 과거 보장성 보험 위주였던 보험시장

에는 금융형 보험상품이 등장하게 되었다(황진자, 2011). 특히 최근 문제시 되었던 변액연금보험이 이러한 흐름을 타고 다수 등장했는데 변액연금보험이 현재 문제시되고 있는 것은 판매자가 상품을 판매하기 위해 과장된 설명을 제공, 불완전 판매를 통해 소비자에게 상품을 판매했기 때문이다. 가입 시 필요할 때 언제든지 납입액의 일부를 인출할 수 있다는 등의 판매자가 설명한 계약내용과 실제 계약내용이 다르거나 일정 기간이 지나야 수익이 발생한다 또는 일정 기간(대개 2년)이 지나야 원금을 보전할 수 있다 등의 중요 내용을 고지하지 않아 피해를 입었다. 이러한 피해를 입은 금융소비자들은 가입상품에 대하여 해지 의사가 있다 하더라도 해지환급금이 큰 관계로 상품을 해지하지 못하고 금전적인 손해를 입게 되었다(머니투데이, 2012.04.10; 한국소비자원, 2006).

보험과 관련하여 발생하는 금융소비자문제 유형은 불완전 판매와 같은 정보 비대칭성 문제와 불완전 판매, 보험료 청구 거부 및 지급 연기 등의 교섭력 차이 문제인 것으로 나타났다. 더불어 현황자료에는 나타나있지 않으나 소비자가 보험관련 정보수집에 소극적이며 대체로 판매자에게 의존한다는 사실은 제한된 합리성 문제에 해당한다고 볼 수 있어 보험 시장 내에서 제한된 합리성 문제 또한 발생하고 있음을 확인해 볼 수 있었다.

이상에서 고찰한 바와 같이 금융소비자문제는 상품의 특성에 따라 그 경향은 조금씩 다르지만 예·적금, 대출, 투자, 보험 영역 모두에서 다양하게 나타나고 있었다. 투자 영역과 대출 영역, 보험 영역에서는 정보 비대칭성 문제, 교섭력 차이 문제, 제한된 합리성 문제가 모두 나타나고 있는 것을 확인해 볼 수 있었으며, 예·적금 영역에서는 주로 정보 비대칭성 문제가 주를 이루고 있었다. 특히 정보 비대칭성 문제는 주로 불완전 판매의 형태로 나타나는 것으로 보이

며 교섭력 차이의 문제는 끼워팔기 등의 불공정 거래나 보험금 지급거부 등과 같은 계약내용과 다른 금융기관의 행위 등의 형태로 나타나는 것을 알 수 있었다. 그리고 현황자료는 찾아볼 수 없었으나 제한된 합리성 문제는 여러 자료를 통해 대부분의 금융시장 내에서 적절한 정보수집과정 없이 금융상품을 구매하는 등의 제한된 합리성 문제가 발생하고 있는 것을 확인할 수 있었다.

## 제 2 절 금융소비자문제 관련 선행 연구

금융소비자문제 관련 선행 연구는 금융소비자문제 유형에 따라 크게 정보 비대칭성 관련 연구와 교섭력 차이 관련 연구, 제한된 합리성 관련 연구로 나누어 살펴볼 수 있다.

### 1. 정보 비대칭성 관련 연구

정보 비대칭성 문제는 소비자에게 금융상품 정보가 소비자가 이해할 수 있는 수준의 내용과 방법으로 제공되지 않아 발생하는 문제를 말한다. 직접적으로 정보 비대칭성 문제에 대한 연구는 많지 않으며 그 영향요인을 밝혀낸 연구는 더욱 많지 않다.

소비자의 정보 비대칭성 문제와 관련된 연구는 정보탐색과 이해에 관련된 연구를 찾아볼 수 있었다.

박지우·여정성(2009)는 금융상품정보의 전문성, 차별성, 시간성, 지속성 등의 특징에 의하여 소비자는 금융정보탐색장애를 겪는다고 하였으며 금융정보탐색장애의 수준을 파악하고 영향요인에 대하여 밝혀내고자 하였다. 연구결과에서 모든 소비자가 금융정보탐색과 이해에 있어서 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났으며 정보탐색장애의 구체적인 원인으로는 금융기관이 제공하는 정보가 너무 과다하고 난해하다는 점이 큰 비중을 차지하여 금융기관의 정보제공 방법과 내용에 문제가 있다고 지적하였다. 정보탐색장애의 영향요인으로 금융지식, 정보요구도, 정보탐색자신감이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 금융지식 점수와 정보탐색 자신감이 낮을수록, 정보요구도가 높을수록 정보탐색장애를 많이 느끼는 것으로 나타났다. 따라서 정보탐색장애를 개선하기 위해서는 금융시장 내 금융상품 정보의 내용 및 제공방식의 개선과 금융지식 향상을 위한 금융교육

등이 필요할 것이라고 하였다. 이 연구는 금융상품 구매에 있어서 소비자가 구매의사결정 시 적절한 정보를 수집하지 못하고 있으며 금융기관의 정보제공방법에 문제가 있음을 나타내고 있으며 이는 곧 시장 내 정보 비대칭성 문제가 발생할 가능성이 높음을 시사한다.

김민정(2011)은 펀드투자권유에서 나타나는 문제점을 소비자와 판매자, 정책적 측면에서 진단하고 합리적인 개선방안을 모색하고자 하였다. 연구 결과, 금융소비자 측면에서 나타나는 소비자의 투자에 관련된 정보이해 부족과 투자성향에 대한 조작이 있었다. 판매자 측면에서는 판매자의 역량 부족과 이해상충으로 인해 발생하는 불완전 판매가 문제점으로 나타났다. 정책 측면에서의 문제점은 투자 거래관련 규제의 실효성 부족인 것으로 나타났다. 이러한 문제점을 해소하기 위해서 소비자 측면에서는 금융교육을, 판매자 측면에서는 설명의무와 적합성 의무를, 정책 측면에서는 실효성 있는 규제를 개선방안으로 제시하였다. 이러한 결과는 금융시장 내에 판매자가 소비자에게 제한적으로 정보를 제공하며 소비자는 정보 이해 능력이 부족하여 이러한 정보를 적절히 수용하지 못하는 정보 비대칭성 문제가 존재하고 있음을 의미한다.

Lee & Cho(2005)는 다양한 금융상품이 빠르게 출시되는 금융시장 환경에서 소비자 스스로가 매번 필요한 금융상품 정보를 수집하는 것은 비효율적이며 정보 비대칭을 해소할 수 없다고 하였다. 이를 극복하기 위해서는 소비자의 정보탐색 및 이해를 돕는 기제가 필요하다. Lee & Cho는 이러한 기제로 정보중개매체(Information Intermediaries)를 제안하며 정보중개매체 이용이 소비자의 정보탐색에 미치는 영향과 정보중개매체 이용의 영향요인에 대하여 알아보하고자 하였다. 정보중개매체는 투자시장에서 복잡하고 이해가 어려운 금융상품에 대한 소비자의 정보처리과정을 돕기 위해 고안된 인

적/비인적 자원을 의미한다. 연구 결과, 소비자가 정보중개매체를 많이 이용할수록 정보탐색행동을 많이 하는 것으로 나타나 정보중개매체가 정보 비대칭 해소에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정보중개매체 이용과 관련된 영향 요인으로 재무관리능력과 시간기회비용이 높고, 금융자산이 많을수록 정보중개매체를 더 많이 이용하는 것으로 나타났고, 지각된 시간기회비용이 낮을수록 정보중개매체를 적게 이용하는 것으로 나타났다. 정보중개매체에 대한 가치 평가 및 이용의도에 대하여 연령과 교육수준이 낮고, 금융자산이 적은 응답자의 경우 정보중개매체에 대한 가치를 낮게 평가하고 이용의도 또한 낮은 것으로 나타났는데 이러한 점으로 미루어볼 때 연령과 교육수준이 낮고 금융자산이 적은 응답자의 경우 정보탐색을 덜하거나 효율적으로 하지 못해 정보 비대칭성 문제를 겪을 가능성이 높을 것이라고 추측해볼 수 있었다.

금융상품 정보는 그 구조가 특별히 복잡하고 어렵기 때문에 다른 재화와 차별성을 갖는다. 금융상품 정보는 먼저, 정보가 전문적이기 때문에 일반적으로 소비자가 정보를 수집한다 하더라도 이해하기 힘들며 빠르게 변화하는 금융상품에 대한 정보는 수집한 정보가 노후되기 쉽다(박지우·여정성, 2009). 또한 많은 금융상품들이 신용채적 특성을 지니기 때문에 구매 당시에는 그 수익성을 판단할 수 없으며 어렵고 복잡한 금융상품의 특성으로 인하여 소비자는 판매자에 비해 정보적으로 열악한 상황에 놓이게 된다. 이러한 정보비대칭 문제를 해결하기 위하여 최근 자본시장법을 통해 설명의무와 적합성 원칙을 강화하는 움직임을 보이고 있다. 또한 금융상품들이 다양해지면서 소비자는 상품들을 서로 비교하기 어려워졌는데 이러한 문제점을 보완하기 위하여 금융투자협회를 비롯하여 은행연합회, 저축은행 중앙회, 생명보험협회, 여신금융협회 등에서는 웹사이트에 비교공시 시스템을 구축하여 소비자에게 금융상품 비교공시 서비스

를 제공하고 있다. 비교공시란 유사한 금융상품들의 주요 특성을 쉽게 비교할 수 있도록 공시 자료를 재구성하여 일목요연하게 볼 수 있도록 재구성하여 공시하는 것을 말한다(송민규, 2011). 송민규(2011)의 연구에 따르면 비교공시는 금융소비자가 유사한 금융상품들을 상호비교하여 선택할 수 있도록 함으로써 소비자의 권익을 증대시킬 수 있다고 하였다. 그러나 비교공시제도는 아직 미흡하며 부족한 내용을 보완하고 금융상품의 선택에 중요한 정보만 요약하여 제공할 필요성이 있다고 하였다. 또 업권 간 유사 상품들의 비교가 어려우므로 이러한 부분을 보완해야 할 것이라고 하였다. 2011년 4월부터는 각 금융사 홈페이지에 제공되는 상품공시 양식을 통일하여 이용매뉴얼을 배포, 소비자의 금융상품 정보탐색을 용이하도록 하기 위하여 노력하고 있다(아시아경제, 2011.02.23).

## 2. 교섭력 차이 관련 연구

교섭력의 차이 문제는 소비자가 금융시장 내에서 힘의 불균형으로 인하여 발생하는 문제를 말한다. 이러한 교섭력의 차이 문제는 주로 소비자에 관련된 문제라기보다는 시장 내의 구조적인 문제로 인하여 발생하는 힘의 차이가 원인으로 발생하는 문제이기 때문에 교섭력 차이 문제 관련 연구는 소비자에 관련된 연구보다는 소비자보호 정책의 평가와 금융시장의 구조적 문제점을 지적하는 연구가 대부분이다.

교섭력의 차이 문제와 관련된 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

전승근(2011)은 보험상품에서 발생하는 불완전 판매와 관련한 규제 및 사례연구를 통해 불완전 판매에 대한 개선방향을 제시하였다. 이 연구에서는 불완전 판매를 금융상품의 복잡한 구조와 판매채



널의 급격한 변화로 인하여 발생한다고 보았다. 연구자는 현재 시행되고 있는 규제가 금융상품과 판매채널의 급격한 변화를 따라가지 못하고 있어 규제의 효과가 충분하지 않다고 지적하면서 현재 시행하고 있는 규제를 실제적인 적용이 가능하도록 시정하고 보험회사 및 보험모집 종사자들이 불완전 판매를 통해 소비자를 기만하지 못하도록 이에 대한 규제를 강화해야 한다고 하였다.

이윤호(2009)는 투자상품 판매에 있어서의 소비자 보호라는 관점에서 금융상품의 불완전 판매와 그 입증책임에 대한 연구를 수행하였다. 연구자는 불완전 판매로 인하여 손해를 입었을 경우, 실제 소송에서 전통적으로 소송에 강한 금융기관에 비해 소비자는 입증책임이나, 소송비용, 변호사 선정 등의 부분에서 열위에 있다고 하였다. 이러한 금융기관과 소비자 간 힘의 불균형으로 인해 소비자가 소송에서 패소하는 경우가 대부분이라고 하였다. 그러나 금융기관과 소비자 어느 한 쪽에 그 책임을 모두 전가하는 것은 불공정하며 이러한 힘의 불균형을 해소하기 위해서는 설명의무와 적합성 원칙에 입각하여 효율적으로 그 책임을 배분하고 원금손실에 대한 손해배상강도를 더하여 균형을 맞추어야 한다고 하였다.

Warren(2008)은 금융시장에서 금융소비자 보호를 위해서는 시장규제만으로는 충분하지 않으며 금융상품 자체에 초점을 맞추어야 한다고 주장하며 금융상품에 대한 안전규제 모델에 대한 연구를 수행하였다. 선행연구 고찰을 통해 연구자는 다음과 같은 해결방안을 제시하였다. 금융상품도 다른 상품들이 그 위해성을 검증하는 상품 안전 규제 덕분에 시장에서 위험한 상품들이 사라진 것과 같이 금융시장에도 정책적으로 안전규제를 지키도록 장려해야 하며 금융상품안전위원회(Financial Product Safety Commission)를 구성하여 금융상품 관련 규제안을 제공해야 한다고 하였다.

2006년 소비자보호법이 소비자기본법으로 개정되었다. 이는 과거

에 소비자를 보호대상으로 바라보았던 관점에서 소비자의 역량 향상을 통해 소비자 스스로의 힘을 키워 자립할 수 있는 대상으로 바뀔 것으로 보인다. 그러나 금융과 관련된 소비자 정책은 금융소비자 보호법이라는 이름 하에 여전히 소비자를 보호해야 할 대상으로 보고 있으며 금융소비자와 관련된 연구들에서도 공통적으로 금융소비자보호라는 용어를 사용하는 것으로 미루어볼 때, 어렵고 복잡한 금융상품의 특성으로 인하여 시장 내에서 소비자 스스로가 주권을 확립하는 것은 어려우며 법제도적인 보호가 필요함을 시사하고 있다. 교섭력 차이 문제는 근본적으로 판매자, 즉 금융기관과 소비자간 힘의 차이에서 발생하기 때문에 소비자의 힘을 키워 지위를 높이하고자 하는 노력이 중요하다.

### 3. 제한된 합리성 관련 연구

제한된 합리성 문제는 제공되는 정보의 양과 관계없이 소비자의 비합리적 행동에 의해 발생하는 문제를 말한다. 이러한 금융소비자의 비합리적 성향을 밝힌 연구들을 살펴보면 다음과 같다.

Howlett et al.(2008)은 소비자가 재무결정을 내릴 때 합리적인 의사결정을 내리지 못하는 이유에 대하여 알아보고자 하였다. 연구결과, 소비자의 비합리적인 의사결정의 주요 영향요인이 소비자의 개인적 특성인 자기조절과 미래지향성과 금융지식 등인 것을 밝혀내었다. 자기조절과 미래지향성, 금융지식이 낮을수록 소비자는 합리적인 의사결정을 내리지 못하는 것으로 나타났다. 여기서 자기조절과 미래지향성은 소비자의 개인적인 성향으로 재무결정과 관련된 의사결정에 영향을 미친다는 것은 이러한 개인적 성향이 소비자의 합리성에 영향을 미치는 것으로 판단해볼 수 있다.

김영두(2011)는 투자 시 이익상황과 손실상황에서 소비자의 투

자의사결정이 소비자의 조절초점에 따라 어떻게 다른지에 대하여 살펴보았다. 조절초점이론은 소비자의 성향 즉, 소비자가 취하는 조절초점에 따라 소비자의 의사결정이 달라진다는 이론으로 소비자의 성향을 향상초점과 예방초점으로 나누어 살펴본다. 향상초점을 가진 사람은 긍정적 결과를 얻고자 목표 달성을 위해 적극적이고 대담한 방법을 사용하는 반면, 예방초점을 가진 사람은 부정적 결과를 피하고자 회피적인 방법을 사용한다. 따라서 향상초점을 가진 사람은 손실 위험이 크더라도 과감한 투자의사결정을 할 것이고, 예방초점을 가진 사람은 손실 위험이 낮은 안전한 투자결정을 할 것으로 예상하였다. 연구 결과, 예방초점을 가진 소비자의 경우 투자 시 이익이 발생한 상황이라 할지라도 예방지향적 목표가 촉발되어 낮은 보상을 위한 낮은 위험대안을 선택할 가능성이 높으며 향상초점을 가진 소비자의 경우에는 투자 시 이익이 발생한 상황에서 높은 보상을 위한 높은 위험 대안을 선택할 가능성이 높은 것으로 나타나 연구자의 예상과 일치하는 결과를 보였다. 이는 소비자의 개인적 특성인 조절초점으로 인하여 향상초점의 소비자가 투자에서 이익이 발생했을 때, 계속적으로 이익이 발생할 것으로 예상하고 비합리적인 의사결정을 내릴 수 있다는 것을 시사한다. 따라서 조절초점이라는 개인적 성향으로 인하여 소비자는 비합리적 행동을 하게 되며 이는 제한된 합리성 문제가 발생할 가능성을 나타내는 것으로 판단해볼 수 있다.

Perry & Morris(2005)는 소비자의 개인적 특성인 통제위치가 소비자의 재무의사결정에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 하였다. ‘통제 위치’란 삶을 대하는 자세를 말하며 그 기준을 어디에 두느냐에 따라 내적 통제(Internals)와 외적 통제(Externals)로 나누어 살펴볼 수 있다. 이는 삶의 통제권이 내부에 있는지 외부에 있는지를 나타낸다. 내적 통제 경향을 가진 사람은 삶의 통제권이 내부에,

즉 나 자신에게 있다고 보고 외적 통제 경향을 가진 사람보다 더 치밀하고 목적달성을 위한 기술을 배우는 등의 적극적인 노력을 하지만, 외적 통제 경향을 가진 사람들은 삶의 통제권이 외부에 있다고 보고 운에 맡기거나 다른 사람에게 의존하는 경향을 보인다고 한다. 연구 결과, 외적 통제 경향이 높을수록 금융지식이 낮고, 책임감 있는 재무관리행동을 하지 않을 가능성이 큰 것으로 나타났다.

한미영·김재휘(2007)은 개인 투자자의 심리적 요인이 비합리적인 투자 의사결정 및 투자행동을 유발한다고 보고 구체적으로 영향을 미치는 심리적 요인이 무엇인가에 대하여 알아보고자 하였다. 연구 결과, 자신의 투자능력에 대한 긍정적 평가나 수익률에 대한 낙관적 기대와 같은 자기고양적 원인과 투자확신 등이 잘못된 위험투자행동에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

김영두(2011)는 의사결정의 각 단계에서 발생하는 ‘편의’로 인해 의사결정 오류가 발생한다고 보았다. 이러한 문제에 대한 대안으로 투자시장에서의 정보제공과 교육 인프라 구축이 소비자의 입장에서 재정비되어야 하며 소비자는 자기통제와 의식전환을 통해 투자에 대한 관여도를 높여야 한다고 하였다.

기존의 경제학 이론에서는 소비자를 경제적 인간으로 보았다. 경제적 인간은 명확한 기호(취향)를 가지며 이는 불변하고 모순이 없어야 한다. 그리고 그 기호를 토대로 최대의 효용을 가지는 선택대안을 선택한다고 가정하였다. 그러나 실제 의사결정 상황에서 소비자는 완전 정보가 주어진다고 하더라도 이를 분석하여 최대 효용의 선택대안을 도출해내는 것은 더욱 어렵다(도모노 노리오, 2007). 이러한 점을 설명하기 위하여 경제학에 심리학을 접목시켜 행동경제학이 탄생하게 되었다. 행동경제학에서는 소비자가 최적의 대안을 고르기 보다는 적절한 수준의 효용(satisficing solution)을 선택하게 된다고 하였고 이러한 행동은 소비자 개인이 가지는 휴리스틱과

편향 등을 통해 결정된다고 하였다. 따라서 소비자가 보다 합리적인 선택을 할 수 있도록 하기 위해서는 소비자 교육을 통하여 소비자의 휴리스틱과 편향을 감소시키는 것이 중요하다.

### 제 3 절 금융소비자문제의 주요 관련 요인

앞서 살펴본 선행연구를 통해 금융소비자문제의 주요 관련 요인을 도출하였다.

#### 1. 소비자역량 관련 요인

##### 1) 소비자금융역량

소비자의 금융역량에 대한 연구는 대표적으로 배순영·천현진(2010)의 소비자금융역량 척도개발연구와 김정현(2011)의 소비자 재무관리역량 척도개발연구가 있다. 배순영·천현진(2010)은 소비자 금융역량을 소비자역량의 하위개념으로 장단기적 차원의 소비자 재무설계능력과 금융상품선택능력을 포함한 개념으로 변화하는 소비 환경 속에서 지속가능한 소비생활을 영위하기 위해 소비자가 갖추어야 할 잠재적, 실천적 능력으로 정의되며 지식영역과 실천영역으로 측정된다. 이 금융역량 척도의 내용은 크게 재무설계력과 자산·부채관리력, 위험대비력으로 나누어 볼 수 있으며 구체적으로는 수입·지출관리, 노후설계, 저축 및 투자, 소비자신용 및 부채관리, 보험과 비상금 및 위기관리에 관한 내용으로 구성되었다. 한편 김정현(2011)의 연구에서는 소비자 재무관리역량을 금융환경에서 소비자가 금융소비자로서의 역할을 적절히 수행하고 변화에 주체적으로 적응하며 자신의 재무목표를 달성할 수 있도록 하는 능력으로서, 소비자 개인의 재무관리태도, 재무관리지식, 재무관리기능이 결합되어 건전한 재무관리행동을 할 수 있도록 하는 기제로 정의하였다. 이 두 가지 역량 척도를 비교해 본 결과, 김정현의 재무관리역량 척도는 주로 재무관리에 초점이 맞추어져 있는 반면, 배순영·천현진의

금융역량 척도는 재무관리 뿐만 아니라 금융상품 선택능력에도 초점을 맞추어 본 연구의 취지에 더욱 적합할 것으로 판단되어 배순영·천현진의 소비자금융역량 척도를 이용하여 측정하였다.

금융역량의 강화는 소비자가 금융시장에서 경험하는 소비자문제를 감소시키고 재무적 복지 증진을 위한 다양한 재무관리의사결정에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다(최현자·조혜진, 2011). 이러한 맥락에서 금융역량은 본 연구에서 중요하게 다루어질 수 있을 것이다.

## 2) 소비자의사결정역량

의사결정이란 목표를 달성하는 과정에서 둘 혹은 그 이상의 대안들 중 하나를 선택하는 과정으로 정의된다(Byrnes, 1998). 기대효용이론과 같은 의사결정과 관련된 기존의 이론들은 개인이 합리적이고 계산적인 의사결정을 내린다는 가정을 하고 있었으나 시간이 지나면서 휴리스틱과 같은 개인의 특성에 의해 개인이 항상 합리적인 의사결정을 내리는 것은 아니라는 것을 알게 되었다.

Miller & Byrnes(2001)는 이러한 비합리적인 개인의 의사결정을 설명하는 기존의 모델들은 특정 문제에 대한 의사결정과정을 설명하고 있어 전반적인 의사결정과정은 설명하기에는 한계가 있다고 지적하면서 기존 모델들의 단점을 보완한 의사결정의 자기조절모형(Self-Regulation Model of Decision Making: SRMDM)을 제안하였다. 의사결정의 자기조절모형에서는 자기조절을 잘 하는 의사결정자는 적응목표를 설정하고 목표달성을 위해 적절한 방법을 택하는 사람이라고 설명하고 있다. 의사결정의 자기조절모형은 목표달성을 방해하는 한계, 편향, 개인의 성향 등을 통제함과 동시에 목표달성에 직접적으로 관련이 있는 대안에 대한 생성, 평가, 선택, 학습을 포함한다고 하였다(Byrnes, 1998). Byrnes & Miller(2001)의 연구

에서는 이러한 의사결정기술을 평가하기 위해 의사결정의 자기조절 모형을 수정하여 의사결정역량(Decision Making Competency Inventory: DMCI) 척도를 만들었다.

남승규(2005)는 이 의사결정역량(DMCI) 척도를 소비자에 적용하여 소비자 자기조절모형(Consumer Self-Regulation Model: CSRМ)을 제안하였다. 소비자 자기조절모형에서는 모든 소비자가 소비생활을 통해 만족감을 만끽하고 성공적인 소비생활을 향유하고자 하지만 많은 소비자가 만족감대신 불만과 후회를 겪는 이유는 소비자가 구매의사결정을 잘하지 못하기 때문이라고 하였다(남승규, 2005). Miller & Byrnes(2001)이 자기조절을 잘 하는 사람, 즉 의사결정을 잘 하는 사람이 목표달성을 위해 적합한 판단과 선택을 취하기 때문에 성공적으로 목표에 달성할 수 있는 것처럼 소비생활에서도 마찬가지로 남승규(2005)는 구매와 관련된 의사결정에서 자기조절을 잘 하는 사람이 적합한 판단과 선택을 취하여 성공적인 소비생활을 누릴 것으로 판단하였고, 실제로 연구 결과 자기조절을 잘 하는 사람이 그렇지 않은 사람들보다 성공적인 소비경험을 더 많이 한다는 것을 확인하였다.

선행연구에서 Miller & Byrnes(2001)의 의사결정역량을 남승규(2005)가 소비자 자기조절 모형으로 명명하여 연구에 사용하였으나, Miller & Byrnes의 의사결정역량이라는 척도이름이 더 적절할 것으로 판단되어 본 연구에서는 Miller & Byrnes의 의사결정역량을 소비자 의사결정역량으로 명명하고자 한다.

금융소비자문제를 경험한다는 것은 소비자가 성공적인 금융상품 소비를 하지 못했다는 것을 의미한다. 이러한 맥락에서 소비자의사결정역량은 금융소비자문제 경험에서 중요하게 다루어질 수 있을 것이다.



### 3) 금융교육경험

금융상품이 빠르게 복잡·다양해지면서 소비자가 금융소비자문제에 노출될 가능성이 높아지고 있다. 금융소비자문제의 발생을 최소화하기 위해서는 소비자가 적절한 의사결정을 내리는 것이 중요하다. 이에 소비자의 금융상품 관련 의사결정을 향상시킬 수 있는 금융교육과 금융이해력에 대한 관심이 매우 큰 실정이다(최현자·조혜진, 2011).

이희숙 외(2005)는 대학생들을 대상으로 소비자재무관리교육의 효과에 대하여 연구하였다. 소비자재무관리교육은 소비자신용과 신용카드, 합리적인 소비생활, 돈관리 등의 내용으로 구성하였다. 연구결과, 세부 내용 중 일부를 제외하고 교육효과가 매우 큰 것으로 나타났다.

최현자·조혜진(2011)은 대학생들을 대상으로 학교에서의 금융교육과 금융거래경험이 금융이해력에 미치는 영향에 대하여 연구하였다. 연구결과, 학교에서의 금융교육과 실제 금융거래경험이 대학생의 금융이해력 수준을 향상시키는데 효과적인 것으로 나타났다. 따라서 금융관련 수업을 필수과목으로 지정하고 실습과 현장학습을 통해 직접 다양한 금융거래를 경험할 수 있도록 다양한 교육방법을 통한 교육이 필요할 것이라 하였다.

이러한 연구들로 미루어볼 때, 금융소비자문제경험에 대한 영향요인으로 금융교육여부는 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예상되며 중요한 변수로 다루어질 필요가 있다고 판단된다.

## 2. 금융거래관련 요인

금융거래와 관련해서는 금융거래를 통해 습득하는 지식으로 인하여 금융거래경험이 많을수록 금융역량이 높기 때문에 금융소비자문제경험을 덜 할 것이라는 관점과 금융거래경험이 많기 때문에 금융거래를 적게 하는 사람보다 금융시장에 더 많이 노출되어 금융소비자문제를 더 많이 겪었을 것이라는 관점으로 살펴볼 수 있다.

최현자·조혜진(2011)은 대학생들 대상으로 학교에서의 금융교육과 금융거래경험이 금융이해력에 미치는 영향에 대하여 연구하였다. 연구결과, 학교에서의 금융교육과 실제 금융거래경험이 대학생의 금융이해력 수준을 향상시키는데 효과적인 것으로 나타났다. 금융거래경험은 크게 은행거래경험(예금서비스, 정기에·적금가입), 투자경험(펀드, 주식), 신용거래경험(체크/현금카드사용, 신용카드 보유, 신용카드 사용, 카드대금연체경험, 카드대금연체횟수, 학자금대출)으로 측정하였다. 이 가운데 은행거래경험(예금서비스), 투자경험(펀드, 주식), 신용거래경험(체크/현금카드사용, 카드대금연체, 카드대금연체횟수)에서 집단간 차이를 보여 다양한 영역의 금융거래경험이 대학생들의 금융이해력 수준을 향상시키는데 도움이 될 것으로 보았다.

김정현·최현자(2011)는 소비자의 개인적 특성 및 재무적 특성에 따른 재무관리역량의 차이에 대하여 알아보려고 하였다. 연구 결과, 연구 결과, 개인적 특성에서는 성별, 연령, 직업, 교육수준, 결혼상태 등에 따라, 재무적 특성에서는 월소득, 월생활비, 월저축투자, 금융자산, 부동산 등에 따라 재무관리역량에서 차이가 있음을 알 수 있었다. 구체적으로 살펴보면 월소득이 높은 집단이 태도와 기능 역량 점수가 높은 것으로 나타났고, 월생활비가 많은 사람들이 모든 역량에서 높은 수준을 나타냈다. 또 월저축투자 수준이 높은 사람들

지식, 태도, 기능 역량 모두 높은 것으로 나타났으며 금융자산과 부동산에서는 많이 보유하고 있는 집단이 기능역량이 높은 것으로 나타났다.

이에 따라 금융소비자문제 관련 요인으로 월저축투자, 금융자산, 부동산 등이 있었는데 월저축투자액, 금융자산 및 부동산 등이 많은 것은 곧 금융거래경험이 풍부함을 의미한다. 금융거래경험이 풍부하다는 것은 금융거래경험이 적은 사람보다 금융소비자문제를 더 많이 겪어왔을 것으로 예상된다.

선행연구를 토대로 본 연구에서는 금융거래기간 변수와 얼마나 다양한 영역에서 금융거래를 경험하였는가를 측정하기 위한 금융거래영역 변수로 금융거래관련 요인을 구성하여 금융소비자문제경험과의 관계를 밝혀내고자 한다.

### 3. 사회인구학적 요인

선행연구에서 금융소비자문제경험의 영향요인을 분석한 연구는 거의 없다. 따라서 본 연구를 위한 금융거래관련 요인 및 사회인구학적 요인을 추출하기 위하여 금융소비자문제 관련 연구뿐만 아니라 관련 주제인 재무의사결정 및 재무역량 등을 중심으로 그 영향요인에 대하여 서술하고자 한다.

Agarwal et al.(2009)는 생애주기에 따른 재무의사결정에 대한 연구에서 생애주기, 즉 연령에 따라 재무의사결정능력이 다를 것으로 보고 분석한 결과 40대를 기준으로 그보다 연령이 낮거나 높으면 재무의사결정에서 실수를 많이 한다고 하였다.

최현자·조혜진(2011)은 대학생의 금융이해력의 차이를 알아보기 위한 연구를 수행하였다. 연구 결과, 사회인구학적 변인에서는 성별과 월평균용돈이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 남학생

이 여학생보다, 월평균 용돈이 많을수록 금융이해력이 높은 것으로 나타났다.

김정현·최현자(2011)는 소비자의 개인적 특성 및 재무적 특성에 따른 재무관리역량의 차이에 대하여 알아보고자 하였다. 연구 결과, 개인적 특성에서는 성별, 연령, 직업, 교육수준, 결혼상태 등에 따라, 재무적 특성에서는 월소득, 월생활비, 월저축투자, 금융자산, 부동산 등에 따라 재무관리역량에서 차이가 있음을 알 수 있었다. 개인적 특성에 대하여 구체적으로 살펴보면 남성이 여성보다, 30대 이상인 경우 지식역량이 높았고, 학생인 경우 지식역량이 낮은 것으로 나타났다. 교육수준은 지식, 태도, 기능의 모든 역량에서 교육수준이 높을수록 역량이 높은 것으로 나타났다. 결혼상태는 기혼자가 지식역량에서 높은 점수를 나타냈다. 더불어 월소득이 높을수록 재무관리 역량이 높은 것으로 나타났다.

배순영·천현진(2010)은 소비자의 사회인구학적 특성별 소비자역량의 차이를 살펴보았는데, 이 가운데 금융역량에 해당하는 분석결과를 제시하면 다음과 같다. 소비자금융역량은 지식과 실천으로 나누어 살펴보았고, 공통적인 결과로 연령이 높을수록, 기혼자가 미혼자보다, 학생보다 생산/판매/서비스, 자영업, 전업주부, 전문직, 경영관리직, 사무직이, 고졸 이하보다 대졸 및 대학원 이상이, 월평균 가구소득 200만원 미만 집단보다 200~300만원 집단과 500만원 이상 집단이 금융지식이 높은 것으로 나타났다. 지식역량과 실천역량이 다른 결과를 나타낸 것은 성별이었는데 지식역량에서는 유의하지 않은 것으로 나타났고, 실천역량에서만 여성이 남성보다 실천역량이 높은 것으로 나타났다.

선행연구를 고찰한 결과, 금융소비자문제 관련 사회인구학적 요인은 성별, 직업, 연령, 교육수준, 월평균 소득, 결혼상태, 월평균 소득 등을 추출할 수 있었다.

## 제 3 장 연구문제 및 연구방법

### 제 1 절 연구문제 및 연구모형

#### 1. 연구문제

본 연구는 최근 1년 이내 예·적금, 투자, 보험, 대출 영역 중 한 영역에서라도 금융상품을 구매한 적이 있는 소비자를 대상으로 소비자가 금융상품 구매과정에서 경험하는 금융소비자문제의 전반적인 수준과 유형별 수준을 파악하고 이와 더불어 소비자 금융소비자 문제경험의 영향 요인에 대하여 알아보고자 하였다. 이에 따라 연구문제를 다음과 같이 설정하였다.

[연구문제1] 소비자의 금융상품 구매과정에서의 금융소비자문제경험 수준은 어떠한가?

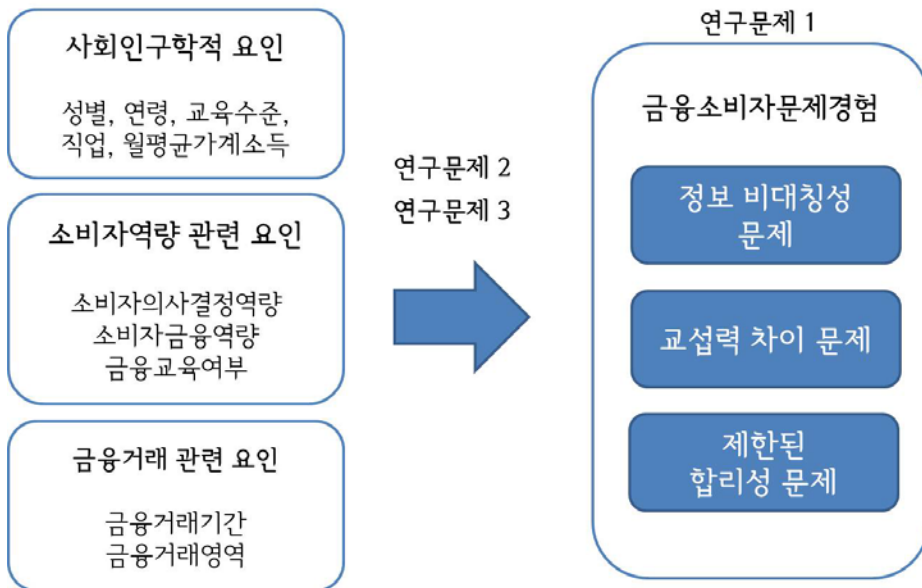
[연구문제2] 소비자의 특성에 따른 소비자 금융소비자문제경험의 차이는 어떠한가?

[연구문제3] 금융소비자문제경험에 영향을 미치는 요인은 무엇이며 각 요인의 영향력은 어떠한가?

## 2. 연구모형

앞서 설정한 연구문제에 따라 다음과 같은 연구모형을 설정하였다[그림 3-1]. 앞서 살펴본 선행연구를 바탕으로 금융소비자문제경험에 영향을 주는 관련 요인을 크게 사회인구학적 요인과 소비자역량 관련 요인, 금융거래영역 관련 요인으로 나누어 구성하였다. 사회인구학적 요인으로 성별, 연령, 교육수준, 직업, 월 가계소득 등을 포함시켰다. 소비자역량 관련 요인에는 소비자의사결정역량, 소비자금융역량, 금융교육여부가 포함된다. 또한 금융거래영역 관련 요인으로는 금융거래기간과 소비자가 지난 1년간 경험한 금융거래영역을 포함하였다.

[그림 3-1] 연구모형



## 제 2 절 연구방법

### 1. 연구대상 및 자료수집방법

#### 1) 예비조사

본 조사에 앞서 설문 문항의 적절성을 검증하기 위해 소비자학 전공 대학원생 16명을 대상으로 2012년 5월 3일부터 5월 4일까지 예비조사를 실시하였다. 예비조사는 척도의 목적에 맞게 내용이 잘 선정되었는지 검토해 보고자 진행하였다. 이를 통해 의미가 불분명하거나 부적절한 문항을 수정·보완하여 최종 설문지에 반영하였다.

#### 2) 본조사

본 연구는 소비자의 금융소비자문제경험을 알아보고 금융소비자 문제경험에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위한 것으로 최근 1년 이내 적어도 예·적금, 대출, 투자, 보험 중 하나의 거래영역 이상에서 관련 금융소비자문제를 경험한 만 19세 이상 69세 이하의 성인 남녀로 한정하여 인구비례 할당표집하였다. 자료수집은 온라인을 통해 이루어졌으며 조사는 인터넷 리서치회사 ‘엠브레인’에 의뢰하였다. 조사는 2012년 5월 6일부터 5월 13일까지 수행하였고 회수된 설문은 총 549부로 모두 분석에 사용하였다.

## 2. 조사도구의 구성

### 1) 금융소비자문제경험

본 연구에서 금융소비자문제를 금융상품을 탐색, 선택 및 소비하는 과정에서 발생하는 소비자의 권리 침해 또는 피해로 정의하였다. 소비자의 금융소비자문제경험의 전체 및 유형별 수준을 측정하고자 하였다. 금융소비자문제경험의 측정 문항은 금융소비자피해사례 관련 연구 및 이경주·이현복(2010)의 연구를 참고하여 금융소비자문제경험을 정보 비대칭성 문제, 교섭력 차이 문제, 제한된 합리성 문제로 유형화하여 구성하였다. 자세한 금융소비자문제경험 유형 및 특성은 다음의 [표 3-1]와 같다.

[표 3-1] 금융소비자문제의 유형과 특성

유형	정의
정보 비대칭성 문제	금융기관이 제공하는 금융상품정보의 내용과 제공방법이 부적절하여 경험하게 되는 문제
교섭력 차이 문제	금융상품의 특수성 때문에 소비자가 상품을 변화시키거나 의견을 개입할 수 있는 여지가 드물어 의사결정의 주도권을 금융상품 판매자가 가짐으로 인해 경험하게 되는 문제
제한된 합리성 문제	소비자가 정보 비대칭성이나 교섭력 차이 문제가 아닌 스스로 합리적인 선택 또는 행동을 하지 않거나 포기하여 발생하는 문제

위와 같이 유형화한 금융소비자문제경험을 토대로 구매 전/시/후의 구매 단계를 고려하여 정보 비대칭성 문제 경험을 측정하는 6문항, 교섭력 차이 문제 경험을 측정하는 6문항, 제한된 합리성 문제를 측정하는 6문항으로 총 18개의 측정문항을 구성하였다. 각 문항



은 4점 리커트 척도를 사용하여 “전혀 그렇지 않다”에 1점, “별로 그렇지 않다”에 2점, “조금 그렇다”에 3점, “매우 그렇다”에 4점으로 측정하여 점수가 4점에 가까울수록 금융소비자경험을 많이 한 것으로 해석할 수 있다.

이후 예비조사를 통해 측정내용 및 문항의 적절성을 평가하고자 소비자학 전공 대학원생 16인에게 예비조사를 실시하였다. 예비조사에서는 내용이 모호하여 응답이 힘든 항목이나 어휘나 문장이 어려워 이해가 힘든 항목 등에 대한 의견을 수렴하는 과정을 거쳤다. 예비조사 결과를 토대로 항목을 수정·보완하였다.

또한 안면타당도 검증을 위해 소비자학 교수 1인과 소비자학 전공 박사과정생 1인에게 18개의 문항에 대하여 안면타당도 검증을 실시하였다. 안면타당도는 측정항목이 중복되거나 금융소비자문제 유형에 따른 측정내용의 적절성 등을 알아보려고 실시하였다. 이후 안면타당도 검증 결과를 토대로 측정문항을 수정·보완한 척도를 본 조사에 사용하였다.

본조사 실시 후, 측정 문항이 금융소비자문제경험 및 유형을 잘 설명하고 있는지 알아보기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 요인분석 결과, 금융소비자경험은 3가지 요인으로 추출되었다. 또한 타당도를 저하시키는 2개 문항을 제외시키고 요인분석 결과에 따라 정보 비대칭성 문제 경험 7문항, 교섭력 차이 문제 5문항, 제한된 합리성 4문항으로 총 16개의 문항이 도출되었다. 최종적으로 도출된 금융소비자문제경험 측정 도구의 총 설명력은 52.81%인 것으로 나타났다. 자세한 측정문항과 요인분석결과는 [표 3-2]와 같다.

[표 3-2] 금융소비자문제경험의 측정문항 및 요인분석 결과

유형	문항	요인1	요인2	요인3
정보 비대칭성 문제 (7문항)	금융상품에 대한 정보가 너무 전문적인 내용이라 이해하는데 어려움을 겪었다.	.79	-.05	.04
	금융상품 구매 전 금융상품에 대한 정보가 제대로 공시하지 않아 비교탐색에 어려움을 겪었다.	.70	.01	.03
	금융상품 구매 후 금융상품의 현재 상황(이자율의 변화, 계약의 갱신내용 등)에 대해 지속적으로 안내받지 못해 어려움 겪은 적이 있다.	.63	.27	.15
	판매자가 나에게 가장 적절한 금융상품을 추천했는지 의구심이 들었던 적이 있다.	.62	.29	-.02
	금융상품 구매 시 금융상품에 대한 충분한 설명을 제공받지 못한 채 계약서에 동의 서명을 한 적이 있다.	.56	.34	.14
	금융상품 구매 후 문제발생 시 해결방법을 몰라 어려움을 겪었다.	.56	.27	.25
	현재 판매되고 있는 금융상품들 가운데 내 상황에 꼭 적합한 상품을 찾을 수 없었다.	.50	.24	.33
교섭력 차이 문제 (5문항)	금융상품 판매 시 들었던 금융상품 판매자의 말과 실제 금융상품의 계약 내용이 달라 손해를 본 적이 있다.	.21	.77	.17
	판매자가 추천해준 금융상품 구매 후 금융상품이 마음에 들지 않아 해지 또는 다른 상품으로 교체하고자 하였으나 금전적 손해가 커서 곤란을 겪었다.	.18	.76	.19
	금융상품 구매 시 원하지 않는 금융상품임에도 불구하고 판매자의 강요나 추천에 의해 금융상품을 구매한 적이 있다.	.16	.74	.17
	판매자의 강한 권유에 의해 원래 구매하려던 금융상품이 아닌 (또는 추가로) 다른 금융상품을 구매한 적이 있다.	.10	.60	.32
	금융상품의 위험성(변동이율, 원금손실 등)에 대한 판매자의 설명이 충분치 않음을 경험한 적이 있다.	.41	.47	.27

제한된 합리성 문제 (4문항)	구매 전 금융상품에 대한 정보를 수집할 때 따로 정보를 수집하지 않고 기존에 내가 가 지고 있던 지식이나 기분에 따라 상품을 결 정하였다.	.10	.09	.79
	금융상품 구매 시 구매한 금융상품이 나에게 최선의 선택인지 고려하지 않았다.	.05	.16	.79
	광고만 보고 금융상품을 선택하여 후회한 적 이 있다.	.10	.28	.62
	금융상품 구매 시 판매자의 설명을 제대로 듣지 않고 구매를 결정한 적이 있다.	.21	.34	.58
고유값		5.59	1.76	1.11
요인별 설명력(%)		34.90	11.00	6.91
총설명력(%)		52.81		

측정도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  값을 살펴보았다. 금융소비자 문제경험 전체의 Cronbach's  $\alpha$  값은 .87로 신뢰할만한 수준이었다. 또한 정보 비대칭성 문제, 교섭력 차이 문제, 제한된 합리성 문제에 대한 Cronbach's  $\alpha$  값은 각각 .80, .80, .73으로 신뢰할만한 수준이었다[표 3-3].

[표 3-3] 금융소비자문제경험 척도의 신뢰도

유형별 금융소비자문제경험	Cronbach's $\alpha$
정보 비대칭성 문제	.80
교섭력 차이 문제	.80
제한된 합리성 문제	.73
전 체	.87

## 2) 소비자의사결정역량

소비자의사결정역량이란, 구매의사결정에서 목표달성을 위해 적절한 방법을 선택하여 성공적인 소비생활을 영위할 수 있는 능력을

의미한다.

[표 3-4] 소비자의사결정역량 측정문항 및 신뢰도

측정 문항	Cronbach' s $\alpha$
나는 다른 사람이 대신 결정을 내려주는 것을 좋아한다.*	.73
나는 어떤 결정을 내리기 전에 내가 그 일을 정확하게 이해하고 있는지 확인하는 시간을 갖는다.	
나는 어떤 결정을 내리기 전에 과거에 내렸던 비슷한 결정에 대해 생각한다.	
나는 결정을 내리기 전에 가능한 선택안들을 모두 고려했는가에 대해 생각해본다.	
나는 결정을 서둘러 내리는 경향이 있다.*	
나는 그냥 그 순간에 좋아보이는 것을 선택한다.*	
나는 평소에 내가 좋은 결정을 내릴 것이라고 믿는다.	
나는 어떤 결정을 내린 후 그 일이 어떻게 되어가는지 지속적으로 주의깊게 살핀다.	
나는 어떤 일에 대해서 중요한 결정을 내릴 때마다 같은 실수를 저지르는 경향이 있다.*	
나는 나의 능력을 과소평가 또는 과대평가하여 잘못된 결정을 내리곤 한다.*	

(\*: 역코딩)

본 연구에서는 Miller & Byrnes(2001)의 의사결정역량을 남승규(2005)의 소비자 자기조절 척도를 참고하여 번안하여 사용하였다.

소비자의사결정역량의 측정은 기존 20문항에서 남승규의 요인분석 결과를 토대로 11개의 측정문항을 추출하여 사용하였다. 또한 “전혀 그렇지 않다”에 1점, “별로 그렇지 않다”에 2점, “조금 그

렇다”에 3점, “매우 그렇다”에 4점으로 점수가 4점에 가까울수록 소비자의사결정역량 능력이 높은 것으로 해석할 수 있다. 일부 역코딩이 필요한 문항은 역코딩을 하여 사용하였다. 이후 신뢰도 분석을 통하여 신뢰도를 낮추는 문항 1개를 제거하여 최종적으로 10개의 측정문항이 분석에 사용되었다.

Cronbach' s  $\alpha$  값은 .73으로 신뢰할만한 수준이었다. 자세한 소비자의사결정역량의 측정문항은 [표 3-4]과 같다.

### 3) 소비자금융역량

소비자의 금융역량에 대한 연구는 대표적으로 배순영·천현진(2010)의 소비자금융역량 척도개발연구와 김정현(2011)의 소비자재무관리역량 척도개발연구가 있다. 그러나 김정현(2011)의 소비자재무관리역량 척도보다 배순영·천현진(2010)의 소비자금융역량 척도가 본 연구의 취지에 적합하다고 판단하여 배순영·천현진(2010)의 소비자금융역량 척도를 선택하여 사용하였다.

배순영·천현진(2010)의 소비자금융역량 척도는 금융지식과 금융실천 각 9문항씩 총 18문항으로 구성되었으며 금융지식은 “그렇다”에 1점, “아니다”와 “모른다”는 0점으로 측정하여 총점을 내어 사용하였고 점수가 9점에 가까울수록 금융지식이 높은 것으로 해석할 수 있다. 금융실천은 4점 리커트 척도를 사용하여 “전혀 그렇지 않다”에 1점, “별로 그렇지 않다”에 2점, “조금 그렇다”에 3점, “매우 그렇다”에 4점으로 측정하여 평균이 4점에 가까울수록 금융실천을 많이 하는 것으로 해석할 수 있다. 자세한 금융지식의 측정문항은 [표 3-5]와, 금융실천의 측정문항은 [표 3-6]과 같다. 금융실천의 Cronbach' s  $\alpha$  값은 .72로 신뢰할만한 수준이었다.

[표 3-5] 소비자금융지식 측정문항

측정 영역	측정 문항	정답
지식 역량	환율이 상승하면 해외여행경비가 줄어든다.	X
	정기적금이나 정기예금 등 저축성 예금에서 발생하는 모든 이자에 이자소득세가 부과된다.	X
	예금자보호법에 의해 보장되는 최대한도는 금융기관당 3,000만원이다.	X
	자본시장과 금융투자에 관한 법률에 의해 은행, 증권 등 금융상품업자는 금융상품에 대해 투자자에게 설명의무를 가진다.	O
	5만원 이상의 신용카드 및 할부금융 대금을 3개월 이상 연체한 경우 별도의 통보절차 없이 바로 연체정보가 등록된다.	O
	생명보험은 어릴 때 가입하는 것보다 나이가 들어서 가입하는 것이 유리하다.	X
	재무목표는 단기(1년 이내), 중기(2~4년), 장기(5년 이상)별로 세워야 한다.	O
	실업이나 사고에 대비한 비상자금은 3~6개월정도의 소득이 적당하다.	O
	인플레이션이 발생하면 정해진 은퇴소득으로 살아가는 노부부의 구매력은 떨어진다.	O

[표 3-6] 소비자금융실천 측정문항 및 신뢰도

측정 영역	측정 문항	Cronbach' s $\alpha$
실천 역량	나는 재무관련 정보나 기사를 관심 있게 본다.	.72
	나는 지출내역(가계부)를 기록한다.	
	나는 세금납부에서 최대한 절세한다.	
	나는 미래를 대비해서 계획적으로 저축을 하거나 보험에 가입한다.	
	나는 저축할 돈을 미리 떼어놓고 생활비를 지출한다.	
	나는 나에게 맞는 금융상품이나 금융상품정보를 제대로 고를 수 있다.	
	나는 신용카드 결제마감일을 꼭 지킨다.	
	가족구성원(또는 나)에게 필요한 보험상품을 구매할 때 계획을 세워서 실천한다.	
	나는 사고나 질병으로 소득이 줄어들 때를 대비하여 비상금을 가지고 있다.	

### 3. 자료의 분석방법

SPSS 18.0 프로그램을 사용하였고 분석의 각 단계에 사용한 통계분석 기법은 다음과 같다.

먼저 조사대상자의 사회·인구학적 특성 및 금융소비자문제경험수준, 소비자의사결정역량 수준을 알아보기 위해 빈도분석을 통해 빈도분포, 평균과 표준편차 등을 알아보았다. 또한 각 척도의 측정 문항에 대한 신뢰도를 알아보기 위해 Cronbach' s  $\alpha$  계수를 측정하였다. 금융소비자문제경험 측정 문항에서는 타당도 검증을 위해 확인적 요인분석을 실시하였으며, 관련 변수의 금융소비자문제경험 및 하위

요소에 대한 집단별 차이를 분석하기 위해 t-test와 일원배치 분산 분석(ANOVA)을 실시하였다. 일원배치 분산분석(ANOVA)의 사후 검정으로는 Duncan 검정을 제시하였다. 또한 소비자의 금융거래 영역별 금융소비자문제경험 유형을 파악하기 위하여 K-평균 군집분석을 실시하였다. 마지막으로 금융소비자문제경험에 대한 관련 변수들의 상대적 영향력을 검증하고자 다중회귀분석을 실시하였다.



### 제 3 절 조사대상자의 일반적 특성

[표 3-7] 조사대상자의 일반적 특성(N=549)

항목	구분	빈도(%)	항목	구분	빈도(%)
성별	남	267(48.6%)	직업	직장인	306(55.7%)
	여	282(51.4%)		자영업	63(11.5%)
연령	20대	98(17.9%)		학생	39( 7.1% )
	30대	132(24.0%)		전업주부	113(20.6%)
	40대	131(23.9%)		기타	28( 5.1% )
	50대	113(20.6%)	결혼	미혼	180(32.8%)
	60대 이상	75(13.7%)	여부	기혼	369(67.2%)
예·적금상품 구매	예	429(72.8%)	월평균 가계 소득	200만원 미만	45 ( 8.2% )
	아니오	120(20.4%)		200만원 이상~ 500만원 미만	316(57.6%)
대출상품 구매	예	210(38.3%)		500만원 이상	188(34.2%)
	아니오	339(57.6%)		평균(SD)	408(181.7)
투자상품 구매	예	284(48.2%)	교육 수준	고졸	135(24.5%)
	아니오	265(45.0%)		대학재학	125(21.2%)
보험상품 구매	예	332(60.5%)		대졸	234(39.7%)
	아니오	217(39.5%)		대학원졸	55( 9.3% )
금융거래 기간	평균(SD)	18.9(11.7)			

조사대상자의 일반적 특성은 [표 3-7]과 같다. 조사대상자의 성별은 남성과 여성이 각각 48.6%와 51.4%로 비슷한 비율로 조사되었다. 연령은 30대와 40대가 모두 약 24.0%로 가장 많은 것으로 나타났고, 50대(20.6%), 20대(17.9%), 60대(13.7%)의 순이었다. 직업에 있어서는 직장인이 55.7%로 가장 많았고, 다음으로 전업주부(20.6%), 자영업(11.5%), 학생(7.1%), 기타(5.1%)의 순이었다. 결혼여부는 기혼이 67.2%로 미혼(32.8%)보다 많았다. 월평균 가계소득은 평균 408만원인 것으로 나타났으며 200만원 이상 500만

원 미만이 57.6%로 가장 많았고, 500만원 이상(34.2%), 200만원 미만(8.2%)의 순으로 나타났다. 마지막으로 교육수준은 대졸이 39.7%로 가장 많았고, 고졸 이하(24.5%), 대학재학(21.2%), 대학원졸(9.3%)인 것으로 나타났다. 1년 이내 금융상품 구매여부는 예·적금상품(72.8%)을 구매한 응답자가 가장 많았고, 다음으로 보험상품(60.5%), 투자상품(48.2%), 대출상품(38.3%)의 순으로 나타났다. 금융거래기간은 평균 18.9년인 것으로 나타났다.

## 제 4 장 연구결과

### 제 1 절 금융소비자문제경험

#### 1. 소비자의 금융소비자문제경험 수준

소비자 금융소비자문제경험의 수준을 파악하기 위해 전체 평균 및 유형별 평균을 [표 4-1]에 제시하였다. 소비자 금융소비자문제 경험은 평균 2.46점으로 ‘조금 경험하는 편’인 것으로 나타났다. 유형별로 살펴보면 소비자들은 정보 비대칭성 문제(2.67)를 가장 많이 경험하는 것으로 나타났고, 다음으로 교섭력 차이 문제(2.34), 제한된 합리성 문제(2.23) 순으로 경험하고 있는 것으로 나타났다. 이는 소비자가 스스로 합리적인 선택을 하지 못해서 발생하는 문제 보다는 금융시장에서 정보가 불충분하게 제공되거나 이해용이성이 부족하여 발생하는 문제와 의사결정의 주도권을 판매자가 가짐으로 인해 경험하는 문제가 더 큰 것을 의미한다.

소비자가 경험하는 금융소비자문제를 유형별로 좀더 자세히 살펴보면 다음과 같다. 정보 비대칭성 문제의 측정문항들 가운데 가장 높은 경험수준을 나타낸 문항은 “금융상품에 대한 정보가 너무 전문적인 내용이라 이해하는데 어려움을 겪었다.”는 문항인 것으로 나타났다는데 이는 두 가지 관점에서 분석해볼 수 있다. 하나는 금융기관의 정보 전달 방법이 잘못되었거나 제공된 정보가 소비자가 이해하기에는 너무 전문적이라는 관점(박지우·여정성, 2009; Lee & Cho, 2005)과 또 하나는 소비자의 기본적인 금융지식이 부족하다는 관점(김민정, 2011; 황덕순 외, 2001; Perry & Morris, 2005)에서 살펴볼 수 있으며 이는 Lee & Cho(2005)가 제시한 것처럼 소비자

의 정보탐색 및 이해를 돕는 정보중개매체를 통한 정보제공의 필요성과 금융지식을 향상시키기 위한 소비자교육의 필요성을 시사하고 있다. 이어 “판매자가 나에게 가장 적절한 금융상품을 추천했는지의구심이 들었던 적이 있다.”, “금융상품 구매 전 금융상품에 대한 정보가 제대로 공시되지 않아 비교탐색에 어려움을 겪었다.” 문항 등의 순으로 높은 평균을 나타냈다. 이러한 결과는 소비자는 주로 정보의 탐색과 이해 측면에서 금융소비자문제를 많이 경험하고 있다는 것을 의미한다. 따라서 금융소비자문제 해소를 위해 소비자의 금융지식을 향상시키고 금융기관의 상품정보공시를 강화해야 함을 알 수 있다. 교섭력 차이 문제에서는 “금융상품의 위험성(변동이율, 원금손실 등)에 대한 판매자의 설명이 충분치 않음을 경험한 적이 있다.” 문항이 가장 높은 경험수준을 나타냈고, 다음으로 판매자가 추천해준 금융상품 구매 후 금융상품이 마음에 들지 않아 해지 또는 다른 상품으로 교체하고자 하였으나 금전적 손해가 커서 곤란을 겪었다” 문항의 경험수준이 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 자본시장법에서 규정하고 있는 판매자의 설명의무와 적합성 원칙이 시장 내에서 충분히 기능하고 있지 못하기 때문으로 볼 수 있다. 따라서 소비자와 판매자 간의 교섭력 차이 극복을 위해 금융소비자보호를 위한 규제들이 잘 기능할 수 있는 환경이 마련되어야 할 것이다. 또한 제한된 합리성 문제에서는 “구매 전 금융상품에 대한 정보를 수집할 때 따로 정보를 수집하지 않고 기존에 내가 가지고 있던 지식이나 기분에 따라 상품을 결정하였다.” 문항의 경험수준이 가장 높았으며 다음으로 “금융상품 구매 시 판매자의 설명을 제대로 듣지 않고 구매를 결정한 적이 있다.” 문항의 경험수준이 높은 것으로 나타났다. 이는 소비자가 금융상품 거래 시 자기과신과 성급한 태도로 임하고 있음을 나타낸다. 따라서 소비자의 합리적인 금융거래를 위한 소비자의 역량 향상이 중요하다는 것을 알 수 있다.

[표 4-1] 금융소비자문제경험의 유형별 수준

유형	측정 문항	평균(SD)
정보 비대칭성 문제 (7문항)	금융상품에 대한 정보가 너무 전문적인 내용이라 이해하는데 어려움을 겪었다.	2.95 (.66)
	판매자가 나에게 가장 적절한 금융상품을 추천했는지의구심이 들었던 적이 있다.	2.89 (.68)
	금융상품 구매 전 금융상품에 대한 정보가 제대로 공시하지 않아 비교탐색 에 어려움을 겪었다.	2.75 (.64)
	금융상품 구매 시 금융상품에 대한 충분한 설명을 제공받지 못한 채 계약서에 동의 서명을 한 적이 있다.	2.63 (.72)
	금융상품 구매 후 금융상품의 현재 상황(이자율의 변화, 계약의 갱신내용 등)에 대해 지속적으로 안내받지 못해 어려움 겪은 적이 있다.	2.54 (.69)
	현재 판매되고 있는 금융상품들 가운데 내 상황에 꼭 적합한 상품을 찾을 수 없었다.	2.53 (.63)
	금융상품 구매 후 문제발생 시 해결방법을 몰라 어려움을 겪었다.	2.43 (.66)
교섭력 차이 문제 (5문항)	금융상품의 위험성(변동이율, 원금손실 등)에 대한 판매자의 설명이 충분치 않음을 경험한 적이 있다.	2.50 (.70)
	판매자가 추천해준 금융상품 구매 후 금융상품이 마음에 들지 않아 해지 또는 다른 상품으로 교체하고자 하였으나 금전적 손해가 커서 곤란을 겪었다.	2.42 (.79)
	금융상품 판매 시 들었던 금융상품 판매자의 말과 실제 금융상품의 계약 내용이 달라 손해를 본 적이 있다.	2.34 (.70)
	금융상품 구매 시 원하지 않는 금융상품임에도 불구하고 판매자의 강요나 추천에 의해 금융상품을 구매한 적이 있다.	2.28 (.74)
제한된 합리성 문제 (4문항)	판매자의 강한 권유에 의해 원래 구매하려던 금융상품이 아닌 (또는 추가로) 다른 금융상품을 구매한 적이 있다.	2.17 (.74)
	구매 전 금융상품에 대한 정보를 수집할 때 따로 정보를 수집하지 않고 기존에 내가 가지고 있던 지식이나 기분에 따라 상품을 결정하였다.	2.30 (.70)
	금융상품 구매 시 판매자의 설명을 제대로 듣지 않고 구매를 결정한 적이 있다.	2.25 (.70)
	금융상품 구매 시 구매한 금융상품이 나에게 최선의 선택인지 고려하지 않았다.	2.21 (.68)
	광고만 보고 금융상품을 선택하여 후회한 적이 있다.	2.15 (.76)
전 체		2.46(.41)

[표 4-2] 금융소비자문제경험의 구매단계별 수준

구매단계	측정 문항	평균(SD)	
구매 전	정보 비대칭성 문제	2.78(.47)	2.60(.41)
	제한된 합리성 문제	2.23(.61)	
구매 시	정보 비대칭성 문제	2.63(.72)	2.32(.48)
	교섭력 차이 문제	2.32(.57)	
	제한된 합리성 문제	2.23(.59)	
구매 후	정보 비대칭성 문제	2.48(.58)	2.43(.54)
	교섭력 차이 문제	2.38(.68)	

마지막으로 소비자의 금융소비자문제 경험수준을 구매 전, 구매 시, 구매 후의 3단계로 나누어 구매단계별 경험수준을 살펴보았다 [표 4-2]. 그 결과, 소비자들은 구매 전에 금융소비자문제를 가장 많이 경험하고 있는 것으로 나타났고 다음으로 구매 후, 구매 시의 순으로 금융소비자문제를 경험하고 있는 것으로 나타났다. 좀더 구체적으로 살펴보면, 소비자는 구매 전, 구매 시, 구매 후 모두에서 정보 비대칭성 문제를 가장 많이 경험하는 것으로 나타났다. 이는 금융 시장 내에서 정보 비대칭성 문제가 심각하게 존재하고 있음을 의미하며, 소비자와 판매자 간의 정보 비대칭성 개선을 위하여 정보 공시제도 및 설명의무 등에 관한 규제를 강화해야 할 필요성이 있음을 시사한다.

## 2. 사회인구학적 요인에 따른 금융소비자문제경험

소비자의 사회인구학적 요인에 따라 금융소비자문제경험은 어떻게 다른지 알아보기 위해 성별, 연령, 교육수준, 직업, 월평균 가계소득 등 5개 변수에 따른 집단별 차이를 살펴보았다[표4-3]. 분석 결과, 연령, 직업, 월평균 가계소득에서 집단별 차이가 나타났으나 성별, 교육수준에서는 그렇지 않았다.

[표 4-3]의 결과를 살펴보면, 먼저 연령에서는 20대보다 40대 이상이 금융소비자문제경험을 더 많이 하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 40대부터 50대 중반까지 금융의사결정에서 실수가 적고 그보다 연령이 낮거나 높을수록 실수가 많다는 Agarwal et al.(2009)의 연구 결과와 상반되는 결과이다. 이는 40대 이상의 소비자가 20대 소비자보다 더 오랜 기간 금융거래를 해왔으며 무엇보다 20대에 학생소비자가 포함되어 있기 때문에 이러한 결과가 나타난 것으로 판단된다.

월평균 가계소득 200만원 이상인 집단은 200만원 미만인 집단보다 전반적 금융소비자문제경험이 높았고, 그 중에서 정보 비대칭성 문제와 교섭력 차이 문제를 더 많이 경험하는 것으로 나타났다. 정보 비대칭성 문제와 교섭력 차이 문제에서 월평균 소득에서 집단간 차이를 보이는 것은 소득이 높을수록 금융거래를 많이 하기 때문으로 설명할 수 있으며 이는 Perry & Morris(2005)의 연구결과와 일치한다. 마지막으로 직업에서는 전업주부가 학생보다 전반적 금융소비자문제경험이 높았고 특히 교섭력 차이 문제에서 학생보다 전업주부를 제외한 모든 직업에서 금융소비자문제를 더 많이 경험하는 것으로 나타났으며 다른 직업들보다 전업주부가 금융소비자문제를 가장 많이 경험하는 것으로 나타났다.

성별, 교육수준에서는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

[표 4-3] 사회인구학적 요인에 따른 금융소비자문제경험의 집단별 차이

항 목	구분	빈도 (%)	금융소비자문제경험 전체			유형별 금융소비자문제								
						정보 비대칭성 문제			교섭력 차이 문제			제한된 합리성 문제		
			평균(SD)	D	t/F	평균(SD)	D	t/F	평균 (SD)	D	t/F	평균(SD)	D	t/F
성 별	남	267 (48.6%)	2.45 (.43)		-.35	2.65 (.45)		-1.04	2.25 (.54)		1.21	2.33 (.57)		-.58
	여	282 (51.4%)	2.46 (.39)			2.69 (.44)			2.20 (.51)			2.35 (.53)		
연 령	20대	98 (17.9%)	2.35 (.43)	b	3.18*	2.65 (.51)		.60	2.16 (.56)	b	4.58***	2.07 (.59)	b	4.12**
	30대	132 (24.0%)	2.42 (.42)	ab		2.63 (.45)			2.30 (.56)	ab		2.20 (.50)	ab	
	40대	131 (23.9%)	2.53 (.39)	a		2.68 (.44)			2.39 (.50)	a		2.27 (.48)	a	
	50대	113 (20.6%)	2.49 (.42)	a		2.71 (.43)			2.44 (.53)	a		2.35 (.51)	a	
	60대 이상	75 (13.7%)	2.46 (.41)	a		2.69 (.41)			2.43 (.60)	a		2.22 (.52)	a	
교 육 수 준	대졸 미만	135 (24.5%)	2.45 (.41)		1.20	2.65 (.44)		.97	2.34 (.53)		1.62	2.23 (.53)		.55
	대졸 이상	125 (75.5%)	2.65 (.39)			2.62 (.44)			2.23 (.55)			2.19 (.52)		



항목	구분	빈도 (%)	전반적 금융소비자문제경험			유형별 금융소비자문제								
						정보 비대칭성 문제			교섭력 차이 문제			제한된 합리성 문제		
			평균 (SD)	D	t/F	평균 (SD)	D	t/F	평균 (SD)	D	t/F	평균 (SD)	D	t/F
직업	직장인	306 (55.7%)	2.45 (.41)	ab	2.53*	2.65 (.46)		1.75	2.35 (.53)	ab	3.87**	2.22 (.53)		.57
	자영업	63 (11.5%)	2.47 (.43)	ab		2.67 (.43)			2.37 (.58)	ab		2.25 (.55)		
	학생	39 (7.1%)	2.32 (.42)	b		2.60 (.47)			2.07 (.60)	c		2.12 (.60)		
	전업 주부	113 (20.6%)	2.54 (.37)	a		2.77 (.40)			2.44 (.52)	a		2.27 (.49)		
	기타	28 (5.1%)	2.40 (.37)	ab		2.63 (.44)			2.20 (.62)	bc		2.23 (.46)		
월평균 가계 소득	200만 미만	45 (8.2%)	2.29 (.48)	b	4.27*	2.52 (.57)	b	3.32*	2.13 (.63)	b	3.56*	2.08 (.57)		1.85
	200만원이상 ~500만원미만	316 (57.6%)	2.48 (.42)	a		2.70 (.44)	a		2.36 (.55)	a		2.24 (.54)		
	500만원 이상	188 (34.2%)	2.47 (.41)	a		2.67 (.45)	a		2.37 (.55)	a		2.24 (.48)		

\* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001에서 유의

### 3. 소비자역량에 따른 금융소비자문제경험

소비자역량 요인에 따라 금융소비자문제경험에는 어떠한 차이를 나타내는지 알아보기 위해 소비자금융역량과 소비자의사결정역량을 상/중/하 집단으로 나누고 금융교육여부를 교육에 참여한 적 없음(미참여), 자발적으로 참여(자발적 참여), 타인에 의해 참여(비자발적 참여) 집단으로 나누어 이에 따른 집단별 차이를 살펴보았다[표 4-4]. 분석 결과, 소비자의사결정역량에서 집단별 차이가 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 소비자의사결정역량 점수가 ‘상’인 집단이 ‘중’인 집단보다, ‘중’인 집단이 ‘하’인 집단보다 전반적 금융소비자문제경험과 제한된 합리성 문제를 적게 경험하는 것으로 나타났다. 이와 비슷하게 정보 비대칭성 문제와 교섭력 차이 문제에서도 소비자의사결정역량이 ‘상’인 집단이 ‘중’과 ‘하’ 집단보다 문제를 적게 경험하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 금융상품 구매 시 금융소비자문제를 감소시키기 위해서는 소비자가 성공적인 구매의사결정을 할 수 있도록 하는 소비자의사결정역량의 향상이 중요함을 나타낸다.

소비자금융역량과 금융교육여부에서는 집단별 차이가 없는 것으로 나타났다.

[표 4-4] 소비자역량에 따른 금융소비자문제경험의 집단별 차이

구분		빈도 (%)	금융소비자문제경험 전체			금융소비자문제경험 유형								
						정보 비대칭성 문제			교섭력 차이 문제			제한된 합리성 문제		
			평균(SD)	D	F	평균(SD)	D	F	평균(SD)	D	F	평균(SD)	D	F
소비자금융역량	상	171 (29.0%)	2.46 (.44)		.15	2.70 (.50)		.32	2.37 (.51)		.59	2.24 (.54)		.06
	중	178 (30.2%)	2.45 (.42)			2.68 (.44)			2.31 (.56)			2.23 (.56)		
	하	184 (31.2%)	2.46 (.37)			2.70 (.50)			2.36 (.58)			2.22 (.47)		
소비자의사결정 역량	상	144 (24.4%)	2.28 (.45)	c	4.30**	2.58 (.52)	b	14.54***	2.14 (.61)	b	47.69***	1.93 (.51)	c	22.02***
	중	211 (35.8%)	2.48 (.35)	b		2.69 (.42)	a		2.39 (.48)	a		2.22 (.45)	b	
	하	194 (24.4%)	2.57 (.40)	a		2.73 (.42)	a		2.45 (.54)	a		2.45 (.51)	a	
금융교육여부	미참여	439 (74.5%)	2.46 (.42)		2.26	2.69 (.46)		.74	2.34 (.55)		.70	2.21 (.53)		.35
	자발적 참여	67 (11.4%)	2.46 (.36)			2.60 (.39)			2.40 (.52)			2.28 (.45)		
	비자발적 참여	43 (7.3%)	2.41 (.39)			2.58 (.43)			2.27 (.57)			2.27 (.55)		

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001에서 유의

#### 4. 금융거래영역에 따른 금융소비자문제경험

금융소비자문제경험, 특히 구체적인 정보 비대칭성 문제, 교섭력 차이 문제, 제한된 합리성 문제는 금융거래영역에 따라서 다르게 나타날 수 있다. 예컨대 투자관련 영역은 예적금관련 영역과는 다른 시장구조적 특성을 가지고 있어서, 같은 소비자라 할지라도 거래 영역에 따라 다른 정도의 문제를 경험할 수 있을 것이다. 이러한 차이를 파악하기 위해 본 연구에서는 예·적금, 대출, 보험, 투자에서의 전반적인 금융소비자문제경험 정도에 따라 소비자집단을 구분하여 본 연구에서 정의한 금융소비자문제경험의 차이를 분석하였다. 분석한 결과는 [표4-7]과 같으며 분석절차는 다음과 같다.

먼저, 소비자의 금융거래영역별 전반적인 금융소비자문제경험 수준을 파악하기 위해 “예·적금과 관련된 금융소비자문제를 경험한 적이 있다.”, “투자와 관련된 금융소비자문제를 경험한 적이 있다.”, “대출과 관련된 금융소비자문제를 경험한 적이 있다.”, “보험과 관련된 금융소비자문제를 경험한 적이 있다.”의 4문항을 4점 리커트 척도를 사용하여 측정하였다.

다음으로 측정된 금융거래영역별 문제경험 수준을 통해 소비자 집단을 구분하고자 K-평균 군집분석을 실시하였다. K-평균 군집분석은 4개 집단으로 분류하는 것이 집단별로 차별성을 가지는 가장 적절한 구분으로 판단되어 4개 집단으로 군집분석을 수행하였다. 이를 통해 분류된 집단들의 집단별 특성을 파악하고자 집단별 평균을 살펴보았다[표 4-5].

[표 4-5] 금융거래영역별 문제경험 군집 집단별 평균 비교

집단	거래영역	예·적금	대출	보험	투자
	N(%)	평균(SD)	평균(SD)	평균(SD)	평균(SD)
집단1	137(25.0%)	2.64(.57)	2.77(.57)	3.03(.44)	2.72(.59)
집단2	51(9.3%)	2.45(.70)	2.86(.63)	2.12(.52)	1.63(.49)
집단3	45(8.2%)	2.36(.74)	1.69(.51)	1.96(.42)	3.00(.30)
집단4	316(57.6%)	1.62(.54)	1.53(.53)	1.63(.56)	1.56(.51)

집단별 평균을 살펴본 결과, 집단 1은 대체로 예·적금, 대출, 보험, 투자의 모든 거래 영역에서 금융소비자문제를 고르게 많이 경험한 소비자 집단임을 알 수 있었다. 집단 2는 모든 거래 영역들 가운데 특히 대출 영역과 관련된 문제를 많이 겪은 소비자로 구성되어 있음을 알 수 있었다. 집단 3은 모든 거래 영역들 가운데 특히 투자 영역과 관련된 문제를 많이 겪은 소비자로 구성되어 있음을 알 수 있었다. 마지막으로 집단 4는 모든 영역에서 금융소비자문제를 적게 경험한 소비자로 구성되어 있음을 알 수 있었다.

[표 4-6] 금융거래영역별 문제경험 소비자 집단의 정의

집단	집단명	집단 정의
집단1	다영역문제 경험자	예·적금, 대출, 보험, 투자 모든 거래 영역에서 고르게 금융소비자문제경험이 높은 집단
집단2	대출문제 경험자	다른 영역보다 특히 대출 영역에서 금융소비자문제경험이 높은 집단
집단3	투자문제 경험자	다른 영역보다 특히 투자 영역에서 금융소비자문제경험이 높은 집단
집단4	최소문제 경험자	예·적금, 대출, 보험, 투자 모든 거래 영역에서 고르게 금융소비자문제경험이 낮은 집단

이에 따라 집단 1은 모든 거래 영역에서 금융소비자문제경험이

높은 집단이라고 정의하고 ‘다영역문제경험자’ 라고 명명하였다. 집단 2는 다른 거래 영역보다 특히 대출 영역에서 금융소비자문제경험이 높은 집단이라고 정의하고 ‘대출문제경험자’ 라고 명명하였다. 집단 3은 다른 거래 영역보다 특히 투자 영역에서 금융소비자문제경험이 높은 집단이라고 정의하고 ‘투자문제경험자’ 라고 명명하였다. 마지막으로 집단 4는 모든 거래 영역에서 금융소비자문제경험이 낮은 집단이라고 정의하고 ‘최소문제경험자’ 라고 명명하였다[표 4-6].

이러한 과정을 거쳐 분류한 소비자 집단유형에 따라 금융소비자문제경험이 어떻게 다른지 살펴보았다[표 4-7].

먼저, 다영역문제경험자는 금융소비자문제경험의 전체 평균이 가장 높았고 다음으로 최소문제경험자와 대출문제경험자보다 투자문제경험자의 금융소비자문제경험의 전체 평균이 높은 것으로 나타났다. 금융소비자문제경험 유형별로 살펴보면, 다영역문제경험자와 투자문제경험자가 대출문제경험자와 최소문제경험자보다 정보 비대칭성 문제와 교섭력 차이 문제를 더 많이 경험하는 것으로 나타났다. 또한 다영역문제경험자는 제한된 합리성 문제도 가장 많이 경험하는 것으로 나타났으며, 다음으로 투자문제경험자와 대출문제경험자가 제한된 합리성 문제를 많이 경험하였다. 최소문제경험자는 제한된 합리성 문제를 가장 적게 경험하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 금융거래영역 전반에 걸쳐서 금융소비자문제를 경험하고 있으나 특히 투자 시장에서 좀더 심각한 문제를 경험하는 것으로 해석해볼 수 있다. 이러한 결과는 소비자가 어느 한 영역이 아니라 금융거래영역과 관계없이 모든 분야에서 문제를 경험하고 있다는 것을 의미하며 이는 전반적으로 금융시장 내에서 상대적 약자인 소비자를 보호할 수 있는 제도적인 장치가 효과적으로 작동하고 있지 않거나 미흡하다는 것을 시사한다.

[표 4-7] 금융소비자문제경험영역 소비자 집단별 수준 차이

구분	빈도 (%)	금융소비자문제경험 전체			금융소비자문제경험 유형								
					정보 비대칭성 문제			교섭력 차이 문제			제한된 합리성 문제		
		평균(SD)	D	F	평균(SD)	D	F	평균(SD)	D	F	평균(SD)	D	F
다영역문제경험자	137 (25.0%)	43.67 (5.76)	a	39.13***	20.09 (2.82)	a	17.12***	13.45 (2.43)	a	35.56***	10.13 (1.89)	a	27.52***
투자문제경험자	45 (8.2%)	41.53 (6.34)	b		19.67 (2.88)	a		12.73 (2.84)	a		9.13 (2.02)	b	
대출문제경험자	45 (8.2%)	41.53 (6.34)	c		18.69 (2.99)	b		11.14 (2.70)	b		9.06 (2.25)	b	
최소문제경험자	316 (57.6%)	37.22 (6.05)	c		17.99 (3.11)	b		10.91 (2.49)	b		8.32 (1.94)	c	

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\* p<.001에서 유의

## 제 2 절 금융소비자문제경험에 영향을 미치는 요인

### 1. 전반적 금융소비자문제경험의 영향요인

금융소비자문제경험 관련 변수들 가운데 전반적 금융소비자문제 경험에 유의한 영향을 미치는 요인은 교육수준, 소비자의사결정역량, 금융거래영역인 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면 대졸 이상이 대졸 미만보다, 금융거래영역이 많을수록 금융소비자문제를 더 많이 경험하는 것으로 나타났다. 반면, 소비자의사결정역량이 높을수록 금융소비자문제를 적게 경험하는 것으로 나타났다. 다음으로 전반적 금융소비자문제경험에 영향을 미치는 요인들의 상대적 영향력을 살펴본 결과, 가장 큰 영향력을 가지는 요인은 소비자의사결정역량인 것으로 나타났다. 이는 소비자의사결정역량이 높을수록 성공적인 소비생활을 한다고 밝힌 남승규(2005)의 연구결과와 일치한다. 이러한 결과는 일반적인 상품구매뿐만 아니라 금융상품구매에 있어서도 소비자의사결정역량이 중요한 역할을 하고 있음을 시사한다. 따라서 전반적인 금융소비자문제경험을 감소시키기 위해서는 소비자의사결정역량의 향상이 필요하다는 것을 알 수 있다.

연령과 직업, 월평균 가계소득, 소비자금융역량과 금융교육경험, 금융거래기간은 모두 전반적 금융소비자문제경험에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 특히, 연령, 직업, 월평균 가계소득의 경우 집단별 차이가 존재하여 금융소비자문제의 영향요인일 것으로 생각되었으나 회귀분석 결과 그렇지 않은 것으로 나타났다. 이는 금융거래관련 요인들이 독립변수로 고려되어 나타난 결과로 판단되며 실제로 연령, 직업, 월평균 가계소득의 집단별 차이가 존재한다기보다는 금융거래관련 요인들의 효과로 인한 결과로 볼 수 있다.



## 2. 유형별 금융소비자문제경험의 영향요인

### 1) 정보 비대칭성 문제경험의 영향요인

금융소비자문제경험 관련 변수들 가운데 교육수준, 연령, 월평균 소득, 소비자의사결정역량, 금융교육경험이 정보 비대칭성 문제경험에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면 대졸 이상이 대졸 미만보다, 월평균 가계소득이 200만원 미만인 응답자보다 200만원 이상~500만원 미만의 응답자가 정보 비대칭성 문제를 더 많이 경험하는 것으로 나타났다. 반면, 30대가 20대보다, 금융교육을 받은 사람이 그렇지 않은 사람보다, 소비자의사결정역량이 높을수록 정보 비대칭성 문제를 적게 경험하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 정보 비대칭성 문제 경험을 해소하기 위해서는 금융 지식과 이해력을 향상시키기 위한 금융교육이 중요함을 나타낸다. 또한 30대가 20대보다 정보 비대칭성 문제를 적게 경험한다는 결과는 취업을 통해 수입이 증가하면서 본격적으로 금융거래를 시작하는 30대가 20대에 비하여 금융상품에 대한 정보를 적극적으로 수집하고 금융거래경험을 통해 금융정보를 습득하기 때문인 것으로 판단된다. 다음으로 정보 비대칭성 문제경험에 영향을 미치는 요인들의 상대적 영향력을 살펴본 결과, 소비자의사결정역량이 가장 큰 영향력을 가지는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 소비자의사결정역량의 향상이 중요함을 시사한다.

소비자금융역량과 금융거래기간, 금융거래영역은 모두 유의하지 않은 것으로 나타났다.

### 2) 교섭력 차이 문제경험의 영향요인

금융소비자문제경험 관련 변수들 가운데 교육수준, 소비자의사결

정역량, 금융거래영역이 교섭력 차이 문제경험에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면 대졸 이상이 대졸 미만보다, 금융거래영역이 많을수록 교섭력 차이 문제를 더 많이 경험하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 교섭력 차이 문제의 경우, 다양한 금융거래영역에 상존하고 있는 금융시장의 구조적 문제인 것으로 보인다. 반면 소비자의사결정역량이 높을수록 교섭력 차이 문제를 적게 경험하는 것으로 나타났다, 또한 소비자의사결정역량은 가장 큰 영향력을 가지는 것으로 나타났는데 이는 교섭력 차이 문제를 감소시키기 위하여 소비자의사결정역량이 중요하게 다루어져야 함을 의미한다.

연령, 직업, 월평균 가계소득, 소비자금융역량과 금융교육경험, 금융거래기간은 모두 유의하지 않은 것으로 나타났다.

### 3) 제한된 합리성 문제경험의 영향요인

금융소비자문제경험 관련 변수들 가운데 연령, 소비자의사결정역량, 금융거래영역이 제한된 합리성 문제경험에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면 50대가 20대보다, 금융거래영역이 많을수록 제한된 합리성 문제를 더 많이 경험하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 앞서 교섭력 차이 문제와 마찬가지로 금융시장 전반에서 제한된 합리성 문제가 심각함을 나타낸다. 반면, 소비자의사결정역량이 높을수록 제한된 합리성 문제를 적게 경험하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 의사결정 소비자의사결정역량이 높은 소비자의 경우 합리적인 의사결정을 통해 성공적인 소비생활을 하는 것으로 밝힌 남승규(2005)의 연구결과와 일치하는 결과로 소비자의사결정역량의 중요성을 나타낸다.

교육수준, 직업, 월평균 가계소득, 소비자금융역량 및 금융거래기

간은 모두 유의하지 않은 것으로 나타났다.

이상의 결과에서 금융소비자문제에 가장 큰 영향력을 행사하는 변수는 소비자의사결정역량인 것을 알 수 있었다. 이와 같은 결과는 선행연구에서 소비자의사결정역량이 구매의사결정에서 적절한 판단과 선택을 통해 성공적인 소비생활을 한다고 밝힌 남승규(2005)의 연구결과와 일치하는 것으로 소비자의사결정역량이 높은 소비자가 성공적인 금융상품 구매를 한다고 해석할 수 있다. 그러나 금융소비자문제경험에 영향을 미칠 것으로 예상되었던 소비자금융역량의 경우, 금융소비자문제경험과 아무런 관련이 없는 것으로 나타났다. 이는 본 연구가 재무설계력, 자산·부채관리력, 위험대비력 등으로 구성된 금융소비자역량이 금융상품 거래과정에서 발생하는 금융소비자문제에 대해서 예방효과를 갖지 못하는 것을 나타내는 것으로, 금융소비자문제와 직접적으로 관련된 금융소비자역량이 무엇인지에 대한 추후 연구가 필요함을 시사한다.

[표 4-8] 금융소비자문제경험의 영향요인

독립변수 \ 종속변수			전반적		금융소비자문제경험 유형					
			금융소비자문제경험		정보 비대칭성 문제		교섭력 차이 문제		제한된 합리성 문제	
			b	$\beta$	b	$\beta$	b	$\beta$	b	$\beta$
상수			49.18***		20.55***		14.25***		14.38***	
사회인구학적 특성	교육수준	대졸이상	1.18*	.09	.58*	.09	.48*	.09	.13	.03
	연령 <sup>a)</sup>	30대	-.77	-.05	-1.06*	-.14	-.60	-.01	.35	.07
		40대	.00	.00	-.88	-.12	.33	.05	.55	.11
		50대	.66	.04	-.79	-.10	.58	.09	.86**	.17
		60대	.29	.02	-.90	-.10	.69	.09	.50	.08
	직업 <sup>a)</sup>	직장인 및 기타	.62	.04	.39	.06	.59	.10	-.36	-.08
		전업 주부	2.14	.13	1.24	.16	1.09	.16	-.19	-.04
	월평균 <sup>a)</sup> 가계소득	200만원이상 ~500만원미만	2.00	.15	1.19*	.19	.63	.11	.19	.04
		500만원 이상	1.86	.13	1.01	.15	.65	.11	.19	.04

종속변수 독립변수		전반적		금융소비자문제경험 유형					
		금융소비자문제경험		정보 비대칭성 문제		교섭력 차이 문제		제한된 합리성 문제	
		b	$\beta$	b	$\beta$	b	$\beta$	b	$\beta$
소비자역량 관련 요인	소비자의사결정역량	-.63***	-.32	-.14***	-.16	-.21***	-.26	-.27***	-.44
	소비자금융역량	.00	.00	-.04	-.02	.00	.00	.04	.03
	금융교육 경험있음	-.52	-.03	-.73*	-.09	.01	.00	.20	.04
금융거래 관련 요인	금융거래기간	.05	.08	.03	.09	.01	.04	.01	.06
	금융거래영역	.78**	.12	.23	.07	.30**	.11	.26**	.12
R <sup>2</sup> (Adj. R <sup>2</sup> )		.16(.14)		.08(.05)		.12(.10)		.23(.21)	
F		7.10***		3.03***		5.42***		11.31***	

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\* p<.001에서 유의

a) : 가변수로 처리되었음

기준변수: ※ 월평균소득 - 200만원 미만

※ 직업 - 학생

※ 연령 - 20대

## 제 5 장 결론 및 제언

### 제 1 절 요약 및 결론

본 연구에서는 소비자가 경험하는 금융소비자문제를 금융상품을 탐색, 선택 및 소비하는 과정에서 발생하는 소비자의 권리 침해 또는 피해로 보고 금융상품 구매 과정에서 발생하는 금융소비자문제 경험 수준은 어떠한지 파악하고 소비자의 금융소비자문제경험에 영향을 미치는 요인은 무엇인지 밝히고자 하였다.

본 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 소비자의 금융소비자문제경험 수준은 4점 만점에 2.46점으로 조금 경험하는 편인 것으로 나타났다. 그러나 금융소비자문제경험의 유형별로 차이가 있었는데 소비자는 정보 비대칭성 문제를 가장 많이 겪는 것으로 나타났고, 교섭력 차이 문제, 제한된 합리성 문제의 순이었다.

둘째, 사회인구학적 요인에 따른 소비자의 금융소비자문제경험 수준 차이를 분석한 결과 연령, 직업, 월평균 소득 집단에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면 정보 비대칭성 문제의 경우 월평균 소득에서만 집단에 따라 차이가 있었고, 교섭력 차이 문제에서는 연령, 직업, 월평균 소득 집단에 따라 차이가 있었다. 또한 제한된 합리성 문제에서는 연령 집단에 따른 차이가 있었다. 그러나 이러한 차이는 여러 영향요인들을 함께 고려한 회귀분석 결과 사라졌는데 이는 금융거래관련 요인들이 독립변수로 고려되어 나타난 결과로 판단된다. 즉, 실제로 연령, 직업, 월평균 가계소득의 집단별 차이가 존재한다기보다는 금융거래관련 요인들의 효과로 인한 것으로 볼 수 있다.

셋째, 소비자역량 요인에 따른 소비자 금융소비자문제경험 수준 차이를 분석한 결과, 소비자의사결정역량에 따라 전반적 금융소비자 문제경험 및 유형별 금융소비자문제경험에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

넷째, 군집분석을 통해 분류한 금융거래영역별 문제경험 소비자 집단에 따른 금융소비자경험의 수준 차이를 분석한 결과, 다영역문제경험자 집단이 전반적 및 유형별 금융소비자문제를 가장 많이 경험하는 것으로 나타났으며 투자문제경험자 집단 또한 금융소비자문제를 많이 경험하는 것으로 나타나 금융거래영역에 관계없이 금융시장 전체에서 금융소비자문제경험이 발생하고 있으며 특히 투자시장에서 좀더 심각하게 발생하고 있음을 알 수 있었다.

다섯째, 금융소비자문제경험과 관련 요인들 간의 관계를 분석한 결과 전반적 금융소비자문제경험을 비롯하여 정보 비대칭성 문제, 교섭력 차이 문제, 제한된 합리성 문제의 모든 유형의 금융소비자문제경험에 유의한 영향을 미치는 요인은 소비자의사결정역량 변수로 나타났다. 구체적으로 살펴보면 전반적 금융소비자문제경험에 영향을 미치는 요인으로 교육수준(+), 소비자의사결정역량(-), 금융거래영역(+), 정보 비대칭성 문제에 영향을 미치는 요인으로 교육수준(+), 연령(-), 소득수준(+), 소비자의사결정역량(-), 금융교육여부(-)인 것으로 나타났다. 또한 교섭력 차이 문제에서는 교육수준(+), 소비자의사결정역량(-), 금융거래영역(+), 정보 비대칭성 문제에 영향을 미치는 요인으로 교육수준(+), 연령(-), 소득수준(+), 소비자의사결정역량(-), 금융교육여부(-)인 것으로 나타났다. 마지막으로 제한된 합리성 문제에서는 연령(+), 소비자의사결정역량(-), 금융거래영역(+), 정보 비대칭성 문제에 영향을 미치는 요인으로 교육수준(+), 연령(-), 소득수준(+), 소비자의사결정역량(-), 금융교육여부(-)인 것으로 나타났다.

여섯째, 금융소비자문제경험과 관련 요인들 간의 상대적 영향력을 살펴본 결과, 금융소비자문제경험 전체에서 가장 큰 영향력을 행사하는 변수는 소비자의사결정역량인 것으로 나타났다. 유형별로 살펴

보면 정보 비대칭성 문제에 가장 큰 상대적 영향력을 미치는 요인은 소비자의사결정역량, 금융교육경험 순으로 나타났다.

정보 비대칭성 문제가 정보의 수집과 이해에 관련된 금융소비자 문제라는 점으로 미루어볼 때 금융교육경험이 영향력을 가진다는 것은 향후 정보 비대칭성 문제 해소를 위한 금융교육의 필요성을 시사하는 것이라고 해석해볼 수 있다.

교섭력 차이 문제에서 상대적 영향력의 크기는 소비자의사결정역량, 연령, 직업 순으로 나타났다. 60대 이상의 노인 소비자와 전업주부가 금융소비자문제를 더 많이 경험하는 것으로 나타나 취약소비자 보호와 관련된 정책적 대안이 마련되어야 할 것으로 생각된다.

제한된 합리성 문제에서는 소비자의사결정역량이 유일한 영향 요인으로 나타났다.

소비자의사결정역량은 모든 금융소비자문제경험에서 가장 영향력이 높은 것으로 나타났는데 이는 전반적인 금융소비자문제경험을 감소시키기 위해서 소비자의사결정역량이 중요하다는 것을 말해주고 있다. 따라서 이러한 소비자의사결정역량을 높이기 위해서는 단계적인 소비자교육이 필요할 것이다.

이상의 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 결론을 도출하였다.

첫째, 소비자가 경험하는 금융소비자문제는 금융시장에서 정보가 불충분하게 제공되거나 이해용이성이 부족하여 발생하는 문제가 가장 큰 것을 확인할 수 있었다. 이는 현재 시행되고 있는 금융상품 공시제도나 자본시장법에서 제시하는 판매자의 설명 의무와 적합성 원칙이 제대로 지켜지지 않고 있는 것과 금융소비자의 기본적인 금융지식의 부족 및 정보탐색기술의 부족을 원인으로 꼽을 수 있다. 이러한 문제를 감소시키기 위해서 소비자에게 적절한 정보가 제공될 수 있도록 정보공시 및 판매자의 설명의무를 강화해야 할 것이



다. 더불어 소비자의 정보탐색기술의 향상과 금융정보의 이해를 돕기 위한 금융소비자교육 프로그램을 개발해야 할 것이다. 또한 변화가 빠르고 이해가 어려운 금융상품 정보에 있어서 소비자의 정보탐색 및 이해를 돕는 정보중개매체의 활용을 높여야 한다는 Lee & Cho (2005)의 주장처럼 정보중개매체의 개발 및 활용 방안에 대해서 고려해 볼 필요가 있다.

둘째, 금융소비자문제가 금융거래영역 전반에서 발생하고 있는 것을 확인할 수 있었으며 특히 투자 영역에서 그 문제가 심각한 것을 알 수 있었다. 이는 금융시장 내에 소비자를 보호하는 장치가 부족하거나 제대로 기능하지 못하고 있음을 시사한다. 특히 투자 영역에서 발생하는 금융소비자문제가 심각한 것으로 나타났는데 이는 투자 영역은 직접적으로 금전적 손실이 발생하는 분야이기 때문인 것으로 판단된다. 투자 영역에서의 소비자문제를 예방하기 위하여 설명의무와 적합성 원칙의 강화 및 소비자의 재무적 특성 파악을 통해 판매할 수 있는 금융상품을 제한하는 등의 소비자보호를 위한 규제 강화가 필요함을 알 수 있다.

셋째, 금융소비자문제경험을 감소시키기 위하여 가장 중요한 변수로 소비자의사결정역량이 있었다. 이는 소비자가 금융거래를 성공적으로 수행하기 위해서는 소비자의사결정역량의 향상이 중요함을 시사한다. 남승규(2005)는 일반적인 상품의 구매의사결정에 있어서 소비자의사결정역량이 중요하다고 하였다. 본 연구에서는 추가적으로 일반적인 상품 구매가 아닌 전문성과 복잡성이라는 특수성을 지니는 금융상품구매에 있어서도 소비자의사결정역량이 중요함을 밝혀냈다. 이러한 결과에 따라 소비자의사결정역량 향상을 위한 교육 내용을 포함한 금융소비자교육 프로그램이 필요함을 알 수 있다.

## 제 2 절 제언

이상에서 논의한 결론을 바탕으로 소비자교육적 측면과 정책적 측면, 후속연구의 측면에서 제언을 하고자 한다.

먼저 소비자교육적 측면에서는 본 연구결과에서 소비자의사결정역량이 금융소비자문제경험에 있어서 매우 중요한 변수임을 밝혀낸 것은 의의가 있다. 이에 따라 소비자의 금융소비자문제경험을 감소시키기 위해서는 소비자의사결정역량을 향상시키기 위한 노력이 필요할 것으로 보인다.

정책적 측면에서는 이미 금융시장 내에서 금융소비를 보호하기 위하여 여러 규제 및 정책들을 시행하고 있으나 여전히 모든 금융거래영역에서 금융소비자문제가 상존하고 있음을 확인할 수 있었다. 따라서 현재 시행되고 있는 규제 및 정책들의 효과성에 대한 재고가 필요하며 금융시장에서 현재 발생하고 있는 금융소비자문제를 정확하게 파악하여 규제 및 정책을 수정·보완하여야 할 것이다.

본 연구가 지닌 제한점과 후속연구에의 제언은 다음과 같다.

첫째, 금융거래 관련 변수 중 금융거래영역 문항을 구성함에 있어서 금융거래영역의 다양성을 측정하고자 금융거래영역별로 1년 이내 경험 여부를 조사하여 이를 하나의 변수로 통합하여 사용하였다. 그러나 예·적금은 금융상품을 자주 구매하는 반면 보험이나 투자, 대출의 경우 한번 금융상품을 구매하여 장기간 보유하는 특성을 가지고 있기 때문에 측정방법이 부적절하였던 것으로 판단된다. 그러므로 향후 연구에서는 이러한 금융영역별 금융상품구매의 특성을 유념하여 연구를 진행해야 할 것이다.

둘째, 본 연구에서 구성한 척도는 피해사례와 관련된 선행연구 고찰을 통해 구성하여 홈쇼핑이나 인터넷뱅킹 등의 유통채널 측면 및

전화나 SMS, DM 등을 통한 판매권유 등의 마케팅적 측면을 모두 고려하지 못하였다. 따라서 본 연구 결과를 일반화시키기에는 무리가 있다. 그러므로 후속연구에서는 점점 다양해지고 있는 유통채널 및 마케팅 기술을 고려하여 좀더 정교한 척도를 개발할 필요성이 있다.

## 참고문헌

### 1. 국내문헌

- 김경자(1998). 소비자의 금융지식과 금융정보 요구에 관한 연구, *대한가정학회지*, 36(3), 105-116.
- 김경자(2003). 대학생들의 화폐태도와 개인재무관리 실태, *소비문화연구*, 6(3), 33-50.
- 김민정(2011). *펀드상품 투자권유에서의 금융소비자문제 연구*, 서울대학교 소비자학과 박사학위논문.
- 김병연(2010). 금융소비자보호제도의 이슈와 개선방안: 한국금융연구원.
- 김성숙·김용덕·안수현·오기석·차경옥·최현자(2011). 금융소비자보호 관점에서의 금융업권별 경영 및 금융소비자품질 평가지표 개발, *금융소비자연구*, 1(2), 45-71
- 김성천·김남수·김현수(2010). 금융소비자보호기구 및 법제에 관한 연구: 한국소비자원.
- 김영두(2011). 금융소비자의 투자 의사결정과 금융소비자 복지 증진 방안 고찰-행동론적 접근을 중심으로-, *소비자문제연구*, vol.39, 1-21.

\_\_\_\_\_ (2011). 이익 혹은 손실 상황에서 금융소비자들이 경험하는 감정은 모두 같은가? -조절초점에 따른 감정 유형 간 강도 그리고 만족도 차이를 중심으로-, *소비자학연구*, 22(3), 25-55.

김영숙·심미영 (2000). 성별에 따른 소비자문제경험의 관련변인에 관한 연구, *경성대학교 논문집*, 21(1), 35-46.

김정현·최현자 (2012). 우리나라 소비자의 재무관리역량, *소비자학연구*, 23(1), 229-254.

남승규 (2005). 소비자 자기조절 모형과 충동구매행동, *한국심리학회지: 소비자·광고*, 6(3), 61-77.

노태석 (2010). 2010년 하반기 주요 금융 관련 법령의 제·개정 동향, *은행법연구*, 3(2), 219-229.

도모노 노리오 (2007). *행동경제학*(이명희 옮김), 서울: 지형, (원서 출판 2006).

도보은·이성복 (2012). 금융소비자보호를 위한 거시건전성 감독 방향, *한국금융소비자학회 학술대회*, 99-128.

류미현·이승신 (1994). 소비자문제경험에 관한 연구, *소비자학연구*, 5(2), 103-119.

박지우·여정성(2009). 소비자의 금융정보탐색장애와 신문·팸플릿의  
유용성 평가, *소비자학연구*, 20(1), 127-150.

박창균(2010). 1997년 경제위기 이후 가계신용 증가와 정책대응에  
대한 평가. *한국경제의 분석*, 16(1), 99-144.

배순영·천현진(2010). 2010 소비자역량의 측정 및 평가: 한국소비  
자원.

송민규(2011). 금융상품 비교공시의 개선방향, *주간금융브리프*,  
20(3). 10-11.

안수현(2006). (가칭)자본시장통합법과 소비자보호법의 접점 -'금  
융소비자'의 보호-. *증권법 연구*, 7(2), 199-248.

\_\_\_\_\_(2008). 금융소비자 보호와 자본시장법의 과제. *기업법연구*,  
22(4), 73-122.

원승연(2011). 금융투자상품 시장에서의 금융소비자보호-제한된  
합리성 개념을 중심으로-. *소비자학연구*, 22 (1), 35-64.

이경주·이현복(2010). 우리나라 금융소비자 보호체제의 평가. *금융  
소비자연구*, 1(1), 33-50.

이기춘·박명희·김영신·김기욱·이승신·서정희·손상희·심영·최은숙·강이주  
·김외숙·윤정혜·송인숙·이은희·여정성·김경자(2010). 소비자학  
의 이해, 2판 4쇄, 서울 : 학현사.

이상림(2010). 우리나라의 보험분야 교육에 관한 연구-초·중·고등학교 교육과정을 중심으로-, *상업교육연구*, 24(4), 1-25.

이승신·류미현(1994). 소비자문제 경험에 관한 연구, *소비자학연구*, 5(2).103-119.

이지연·이현주(2009). 성인 대상 자기조절 연구의 국내 최근 동향 분석, *한국성인교육학회*, 12(4), 83-114.

이희숙·문한나·이희란·한미란(2005). 대학생의 소비자재무관리 교육의 효과, *생활과학연구논총*, 9(2), 101-121.

임미자·주우진·이은주(2010). 투자 행동에서의 성별효과 연구: 남·여 투자자의 감정반응 및 감정조절을 중심으로, *소비자학연구*, 21(4), 1-22.

임미자(2011). 금융상품 투자 시 과잉확신 소비자의 갬블러의 오류가 의사결정과정과 성과에 미치는 영향: 손실 영역을 중심으로, *마케팅연구*, 26, 35-57.

장덕조(2010). 보험소비자보호정책의 평가 및 개선방향, *金融法研究*, 7(1), 3-32

조동필·양세정·배미경(2007). 도시가계의 재무지식 및 재무관리가 객관적 재무건전성과 주관적 재무만족도에 미치는 영향, *한국생활과학회지*, 16(2), 333-348.

주소현(2011). 중고령층 금융소비자의 펀드투자에 관한 이해력, 소비자문제연구, 40, 47-69.

최지은(2012). *금융소비자보호 강화 움직임과 금융상품의 공시제도 발전방안: 보험상품을 중심으로*. 성균관대학교 석사학위 논문.

최현자·조혜진(2011). 금융교육과 금융거래경험이 대학생의 금융이해력에 미치는 영향에 관한 연구, 소비자학연구, 22(4), 55-75.

한국금융연구원(2011). 금융소비자에 대한 금융상품 정보제공의 개선방향: 비교공시를 중심으로: 한국금융연구원

한국소비자원(2006). 변액보험 관련 소비자피해 실태 조사: 한국소비자원

\_\_\_\_\_ (2010). 금융상품 소비자피해 실태조사: 한국소비자원.

\_\_\_\_\_ (2010). 서민금융서비스 소비자문제와 제도개선 방안 연구: 한국소비자원.

\_\_\_\_\_ (2012). 2011 소비자 피해구제 연보 및 사례집: 한국소비자원.

한국은행 보도자료(2012.06). 2012년 1분기 국민소득(잠정)



- 한미영·김재휘(2007). 개인투자자의 자기고양적 지각과 투자확신이  
위험투자행동에 미치는 영향, 한국심리학회지 : 사회문제,  
13(3), 21, 89-109
- 황덕순·민난홍(2001). 가계자금 대출에 관련된 소비자문제, *소비자  
학연구*, 12(3), 109-130.
- 황덕순·정운영(2001). 재무 태도와 재무 의사소통이 재무 만족도에  
미치는 영향력, *대한가정학회지*, 39(8), 121-135.
- 황진자(2008). 2008 금융투자상품 소비자 피해사례 연구: 한국소비  
자원.
- \_\_\_\_\_(2011). 금융상품의 불완전판매와 소비자보호-사법적 규율  
을 중심으로-, 고려대학교 석사학위논문.

## 2. 해외문헌

- Agarwal, S., Driscoll, J. C., Gabaix, X., & Laibson, D. (2009). The  
Age of Reason: Financial Decisions over the Life-Cycle  
with Implications for Regulation, *Brookings Papers on  
Economic Activity*, Fall, 51-117.
- Cartwright, P. (1999). *Consumer Protection in Financial Services*.  
London : Kluwer Law International.

- Dowling, N. A., Corney, T., & Hoiles, L. (2009). Financial Management Practices and Money Attitudes as Determinants of Financial Problems and Dissatisfaction in Young Male Australian Workers, *Journal of Financial Counseling and Planning*, 20(2), 5–13.
- Hayhoe, C. R., Leach, L. J., Turner, P. R., Bruin, M. J., Lawrence, F. C. (2000), Differences in Spending Habits and Credit Use of College Students, *The Journal of Consumer Affairs*, 34(1), 113–133.
- Lee, J. & Cho, J. (2005). Consumers' Use of Information Intermediaries and the Impact on Their Information Search Behavior in the Financial Market, *The Journal of Consumer Affairs*, 39(1), 95–120.
- Lyons, A. C., Rachlis, M., & Scherpe, E. (2007). What's in a Score? Differences in Consumers' Credit Knowledge Using OLS and Quantile Regressions, *The Journal of Consumer Affairs*, 41(2), 223–249.
- Miller, D. C. & Byrnes, J. P. (2001). Adolescents' Decision Making in Social Situations A Self–Regulation Perspective, *Applied Developmental Psychology*, vol.22, 237–256.

- Perry, V. G. & Morris, M. D. (2006). Who Is in Control? The Role of Self-Perception, Knowledge, and Income in Explaining Consumer Financial Behavior, *Journal of Consumer Affairs*, 39(2), 299-313.
- Perry, V. G. (2008). Is Ignorance Bliss? Consumer Accuracy in Judgments about Credit Ratings, *The Journal of Consumer Affairs*, 42(2), 189-205.
- Warren, E.(2008), Product Safety Regulation as a Model for Financial Services Regulation, *The Journal of Consumer Affairs*, 42(3), 452-460.
- Willis, L.E (2010). Against Financial-Literacy Education (Korean Edition) - 금융교육에 대한 새로운 시각, 한국투자자보호협회.

### 3. 인터넷 신문 기사

복잡한 금융상품 규제해서 소비자 보호하자, 한국금융신문,  
2010/02/09  
20:20, [http://www.fntimes.com/paper/old\\_view.aspx?num=0220120209014](http://www.fntimes.com/paper/old_view.aspx?num=0220120209014), 2012/06/24.

암 걸리면 암보험이 오히려 스트레스, 소비자가 만드는 신문,  
2009/06/08 08:15:00, <http://www.consumernews.co.kr/news/view.html?pid=152647&cate=&page=>,  
2012/06/10.

홈페이지마다 다른 금융상품 공시 통일된다, 아시아경제,  
2011/02/23 06:00:09, <http://economy.donga.com/total/3/01/20110223/35047258/1>

대출·보험도 상품조사의무 부과해야, 뉴스핌, 2011/07/19  
14:40, <http://www.newspim.com/view.jsp?newsId=20110719000316>, 2012/06/24.

[송현칼럼] 난해한 금융상품 규제하자, 서울경제, 2011/12/18  
17:21, <http://economy.hankooki.com/lpage/opinion/201112/e2011121817164448720.htm>, 2012/06/24.

변액연금보험, ‘나쁜 상품?’ … 노후 준비 어찌나, 머니투데이,  
2012/04/10 15:33, <http://www.mt.co.kr/view/mtview.php?type=1&no=2012041013164395220&outlink=1>,  
2012/06/11.

[Q&A] 저축은행 영업정지, 이것만은 알고 계세요!!!, 금융감독원  
공식 블로그, 2012/05/07 10:44, <http://blog.naver.com/fss2009/140158654126>, 2012/06/10.

저축은행 퇴출, 그 비리(非理)의 막장 드라마, 조세일보,  
2012/05/09 09:18, <http://www.joseilbo.com/news/htmls/2012/05/20120509141820.html>, 2012/07/25.

[취재파일] 청년실업의 그늘… 학자금 대출 연체자 급증, SBS뉴스,  
2012/05/13 16:12, [http://news.sbs.co.kr/section\\_news/news\\_read.jsp?news\\_id=N1001187602](http://news.sbs.co.kr/section_news/news_read.jsp?news_id=N1001187602), 2012/06/11.

홈쇼핑 보험판매 ‘꼼수’ 막는다, 한국금융신문, 2012/05/14  
01:36, <http://www.fntimes.com/paper/view.aspx?num=118146>, 2012/06/24

후순위채권, 저축은행·고객에 달콤한 독약, 한겨레뉴스, 2012/05/14  
22:40, [http://www.hani.co.kr/arti/economy/economy\\_general/532814.html](http://www.hani.co.kr/arti/economy/economy_general/532814.html), 2012/06/10.

[준 신불자 전략한 하우스푸어] 2006~2007년 45조 대출… 집값의  
50% 빚내 주택 구입, 서울경제, 2012/05/30 17:43:17,  
<http://economy.hankooki.com/lpage/economy/201205/e2012053017431770070.htm>, 2012/06/10.

은행 고객 59%, “이자율 변동 등 불리한 내용 설명 못받아”, 매일  
경제뉴스, 2012/06/07 14:21:14, <http://news.mk.co.kr/newsRead.php?year=2012&no=344997>, 2012/06/10.

금융위, 보험업감독규정 변경 예고… 변액보험·보험판매방송 등,  
NSP 통신, 2012/06/20 11:41, <http://www.nspna.com/news/?mode=view&newsid=48605>, 2012/06/24

[기획] 문제는 소득, 거시정책·금융서비스 콤비가 필요해, 한국금융  
신문, 2012/07/23, [http://www.fntimes.com/paper/view.  
aspx?num=119250](http://www.fntimes.com/paper/view.aspx?num=119250), 2012/07/23

[부록1] 설문지

## 설문지

I. 다음은 귀하가 과거에 경험하셨던 금융거래를 상기하시면서 답변해 주십시오.

1. 예금이나 적금에 가입한 적이 있으십니까?

① 예                      ② 아니오

2. 금융기관에서 대출(학자금 대출 포함)을 받은 경험이 있으십니까?

① 예                      ② 아니오

3. 주식이나 펀드상품에 투자를 해 본 경험이 있으십니까?

① 예                      ② 아니오

4. 보험상품을 구매해 본 경험이 있으십니까?

① 예                      ② 아니오

5. 귀하는 얼마나 오랫동안 금융거래를 해오셨습니까?

\_\_\_\_\_년

6. 위에서 “경험했다”고 응답하셨던 금융거래를 종합해 보았을 때 평균적으로 어느 정도 만족하셨습니까?

전혀 만족스럽지 않았다	별로 만족스럽지 않았다	비교적 만족스러웠다	매우 만족스러웠다

7. 귀하는 기존에 금융교육을 받은 적이 있으십니까?

(※ 금융교육이란, 금융관련 내용의 수업, 특강, 피싱예방교육 등 온·오프라인을 통한 모든 금융관련 교육을 말합니다.)

① 없다(→Ⅱ.로 이동)                      ② 1회                      ③ 2회 이상

7-1. 금융교육을 받게 된 동기는 무엇입니까?

① 자발적으로 참여하였다.

② 타인(친구, 부모 등)의 권유나 의무에 의해 참여하였다.

Ⅱ. 다음은 금융거래에 관련된 문항입니다. 귀하께서 평소 알고 계신 대로 답해주시고, 혹시 모르는 문항에는 “모른다”에 응답해주시기를 부탁드립니다.

	문항	그렇다	아니다	모른다
1	환율이 상승하면 해외여행경비가 줄어든다.			
2	정기적금이나 정기예금 등 저축성 예금에서 발생하는 모든 이자에 이자소득세가 부과된다.			
3	예금자보호법에 의해 보장되는 최대한도는 금융기관당 3,000만원이다.			
4	자본시장과 금융투자에 관한 법률에 의해 은행, 증권 등 금융상품업자는 금융상품에 대해 투자자에게 설명의무를 가진다.			
5	5만원 이상의 신용카드 및 할부금융 대금을 3개월 이상 연체한 경우 별도의 통보 절차 없이 바로 연체정보가 등록된다.			
6	생명보험은 어릴 때 가입하는 것보다 나이가 들어서 가입하는 것이 유리하다.			
7	재무목표는 단기(1년 이내), 중기(2~4년), 장기(5년 이상)별로 세워야 한다.			
8	실업이나 사고에 대비한 비상자금은 3-6개월정도의 소득이 적당하다.			
9	인플레이션이 발생하면 정해진 은퇴소득으로 살아가는 노부부의 구매력은 떨어진다.			



Ⅲ. 다음은 귀하의 평소 금융관련 행동에 관련된 문항입니다. 정답이 있는 것이 아니므로 귀하께서 평소 실천하시는 대로 답해주시길 부탁드립니다. 오며 나에게는 해당되지 않는 문항이라고 생각되시는 문항에는 “해당없음”에 V표시해 주십시오.

	문항	전혀 그렇 지 않 다	별로 그렇 지 않 다	조금 그렇 다	매우 그렇 다	해당 없음
1	나는 재무관련 정보나 기사를 관심 있게 본다.					
2	나는 지출내역(가계부)를 기록한다.					
3	나는 세금납부에서 최대한 절세한다.					
4	나는 미래를 대비해서 계획적으로 저축을 하거나 보험에 가입한다.					
5	나는 저축할 돈을 미리 떼어놓고 생활비를 지출한다.					
6	나는 나에게 맞는 금융상품이나 금융상품정보를 제대로 고를 수 있다.					
7	나는 신용카드 결제마감일을 꼭 지킨다.					
8	가족구성원(또는 나)에게 필요한 보험상품을 구매할 때 계획을 세워서 실천한다.					
9	나는 사고나 질병으로 소득이 줄어들 때를 대비하여 비상금을 가지고 있다.					

IV. 다음은 평소 귀하가 어떤 중요한 결정을 내릴 때 가지는 태도에 관련된 문항입니다. 해당하는 곳에 V표시 해 주십시오.

	문항	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	조금 그렇다	매우 그렇다
1	나는 다른 사람이 대신 결정을 내려 주는 것을 좋아한다.				
2	나는 어떤 결정을 내리기 전에 내가 그 일을 정확하게 이해하고 있는지 확인하는 시간을 갖는다.				
3	나는 어떤 결정을 내리기 전에 과거에 내렸던 비슷한 결정에 대해 생각한다.				
4	나는 결정을 내리기 전에 가능한 선택안들을 모두 고려했는가에 대해 생각해본다.				
5	나는 어떤 결정을 내릴 때 평소에 똑똑하다고 생각하는 사람에게 조언을 구한다.				
6	나는 결정을 서둘러 내리는 경향이 있다.				
7	나는 그냥 그 순간에 좋아보이는 것을 선택한다.				
8	나는 평소에 내가 좋은 결정을 내릴 것이라고 믿는다.				
9	나는 어떤 결정을 내린 후 그 일이 어떻게 되어가는지 지속적으로 주의 깊게 살핀다.				
10	나는 어떤 일에 대해서 중요한 결정을 내릴 때마다 같은 실수를 저지르는 경향이 있다.				
11	나는 나의 능력을 과소평가 또는 과대평가하여 잘못된 결정을 내리곤 한다.				

V. 다음은 귀하께서 경험하신 금융소비자문제의 내용에 관련된 문항입니다. 자신의 경험을 회상하면서 답변해주시기를 부탁드립니다.

문항 중 “금융상품”의 의미는 은행권에서 구매하는 예·적금 상품, 펀드나 증권 등의 투자상품, 대출상품, 보험상품 등을 의미합니다.

	문항	전혀 그렇지 않다	별로 그렇 지 않 다	조금 그렇 다	매우 그렇 다
1	금융상품 구매 전 금융상품에 대한 정보가 제대로 공시되지 않아 비교 탐색에 어려움을 겪었다.				
2	금융상품에 대한 정보가 너무 전문적인 내용이라 이해하는데 어려움을 겪었다.				
3	금융상품 구매 시 금융상품에 대한 충분한 설명을 제공받지 못한 채 계약서에 동의 서명을 한 적이 있다.				
4	금융상품 구매 후 문제발생 시 해결 방법을 몰라 어려움을 겪었다.				
5	금융상품 구매 후 금융상품의 현재 상황(이자율의 변화, 계약의 갱신내용 등)에 대해 지속적으로 안내받지 못해 어려움을 겪은 적이 있다.				
6	판매자가 나에게 가장 적절한 금융상품을 추천했는지 의구심이 들었던 적이 있다.				
7	금융상품 구매 시 원하지 않는 금융상품임에도 불구하고 판매자의 강요나 추천에 의해 금융상품을 구매한 적이 있다.				
8	판매자가 추천해준 금융상품 구매 후 금융상품이 마음에 들지 않아 해지 또는 다른 상품으로 교체하고자 하였으나 금전적 손해가 커서 곤란을 겪었다.				
9	금융상품 판매 시 들었던 금융상품 판매자의 말과 실제 금융상품의 계약내용이 달라 손해를 본 적이 있다.				
10	광고만 보고 금융상품을 선택하여 후회한 적이 있다.				

11	구매 전 금융상품에 대한 정보를 수집할 때 따로 정보를 수집하지 않고 기존에 내가 가지고 있던 지식이나 기분에 따라 상품을 결정하였다.				
12	금융상품 구매 시 구매한 금융상품이 나에게 최선의 선택인지 고려하지 않았다.				
13	금융상품 구매 시 판매자의 설명을 제대로 듣지 않고 구매를 결정한 적이 있다.				
14	금융상품 구매 후 월지불액이 내가 생각했던 것보다 부담되어 곤란을 겪거나 연체된 적이 있다.				
15	금융상품 구매 후 계약내용을 제대로 인지하고 있지 않아 손해를 입은 적이 있다.(보험금 지급거부, 대출이자변동으로 인한 대출금 상승 등)				
16	판매자의 강한 권유에 의해 원래 구매하려던 금융상품이 아닌 (또는 추가로) 다른 금융상품을 구매한 적이 있다.				
17	금융상품의 위험성(변동이율, 원금손실 등)에 대한 판매자의 설명이 충분치 않음을 경험한 적이 있다.				
18	현재 판매되고 있는 금융상품들 가운데 내 상황에 꼭 적합한 상품을 찾을 수 없었다.				

VI. 다음은 귀하께서 앞서 경험하신 금융소비자문제의 분야에 관련된 문항입니다. 과거의 경험을 회상하면서 답변해주시기를 부탁드립니다.

	문항	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	조금 그렇다	매우 그렇다
1	예·적금과 관련된 금융소비자문제를 경험한 적이 있다.				
2	대출과 관련된 금융소비자문제를 경험한 적이 있다.				
3	보험과 관련된 금융소비자문제를 경험한 적이 있다.				
4	투자(증권, 펀드 등) 관련 금융소비자문제를 경험한 적이 있다.				

VII. 마지막으로 귀하의 일반적인 사항에 대한 문항입니다.

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남자      ② 여자

2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

만 \_\_\_\_\_세

3. 귀하의 결혼 여부는 어떻게 되십니까?

- ① 미혼   ② 기혼(자녀없음)   ③ 기혼(자녀있음)  
④ 기타(사별, 이혼 등)

4. 귀하의 직업은 무엇입니까?

- ① 전문직   ② 경영·관리직   ③ 사무직   ④ 생산·판매 서비스  
⑤ 자영업   ⑥ 대학생·대학원생   ⑦ 전업주부   ⑧ 취업준비 및 기타

5. 귀하의 최종학력은 어떻게 되십니까?

- ① 고졸 이하   ② 전문대졸   ③ 대학교 재학   ④ 대졸  
⑤ 대학원 재학   ⑥ 대학원졸 이상

6. 귀하 가정의 월평균 소득은 어느 정도입니까?

(\* 월평균 소득: 금융소득, 자산소득, 배우자 임금 등을 모두 합한 한 달간 평균소득을 말합니다.)

월평균 \_\_\_\_\_만원

7. 귀하의 월 평균 금융상품에 지불하는 금액은 어느 정도입니까?

저축·투자상품 및 보험

(예·적금, 펀드, 증권 등 포함)

월평균 \_\_\_\_\_만원

대출상환액

월평균 \_\_\_\_\_만원

## Abstract

# The Experiences of Consumer Problems in the Financial Market and the Factors Influencing on It

Jongok, Park

Dept. of Consumer Science

The Graduate School

Seoul National University

With complex structure of financial products and expertise of financial product information, Credence Goods make consumers have difficulties to search and understand of financial product information and evaluate financial products. Consumer problems in the financial market occur in various money transactions such as savings, investments, loans, and insurance. They cause financial loss of consumers and infringement of consumer rights. And further, they affect consumers' quality of life and welfare directly. For these reasons, consumer problems in the financial market have to be considered as a very important issue. Nevertheless, few studies have been done yet.

The purpose of this study was to examine the experience level of consumer problems in the financial market, and to find factors influencing on the experience level of consumer problems in the financial market.

The scale of the experience of consumer problems in financial market was designed based on literature review. It was considered three types of consumer problems such as the problems of information asymmetry, differences in bargaining power, and bounded rationality. And it was considered purchasing process such as before–purchasing, purchasing, and after–purchasing as well.

Online questionnaire survey was conducted from May 6, 2012 to May 13, 2012. Five hundred and forty nine subjects, who had experiences more than once of purchasing financial products within a year, were selected. Frequency analysis, ANOVA, multiple regression were utilized using SPSS 18.0 for Windows.

The major findings were as follows.

First, information asymmetry problem was found to be the most serious consumer problems in the financial market. This result implied that consumers were received insufficient information and had difficulties to understand information of financial products. To reduce these problems, it is needed to strengthen information disclosure and duty of explanation to consumers. And developing the consumer education programs is necessary for consumers to improve information searching skills and understand financial information in the financial market.

Second, consumer problems were found in every financial market. Especially, consumer problem found to be more serious in invest market than in other markets. This result implied that current regulations for consumer protection in financial market are not enough or malfunctioning. Thus, to prevent the financial consumer problems, it is necessary to have more powerful regulations for consumer protection such as strengthening the duty of explanation, and selling the proper financial products for each consumer in invest market.

Third, the most significant factor for reducing experiences of consumer problems in the financial market was found to be Consumer Decision Making Capability (CDMC). This result implied that consumers need education programs with contents for improving CDMC.

**Keywords:** consumer problem in financial market, experience of consumer problem, Consumer Decision Making Capability (CDMC)

***Student Number :*** 2010-23628